

平成24年度 厚生労働省 障害者総合福祉推進事業

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

平成24年度 厚生労働省 障害者総合福祉推進事業

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

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」

ねらい

ここ数年、各地の発達障害者支援センターや就業・生活支援センター、就労移行支援事業所に支援を求める発達障害のある人が増えてきました。しかしながら、発達障害のある人が抵抗感なく利用できる場所は未だ少なく、就労移行支援事業所についても、障害特性に配慮したプログラムの設定や対応上の工夫が求められていると指摘されています。

このマニュアルは、平成 24 年度厚生労働省障害者総合福祉推進事業の一環として実施した「就労移行支援事業所における発達障害者の効果的な支援プログラム構築のための調査」の結果をまとめたものです。

今回の調査では、まず、全国の就労移行支援事業所のサービス管理責任者や就労支援員から、どのような課題に直面し、どのような情報を必要としているのかを聞き取って検討しました。また、それらの課題について、どのような解決策や対応方法が有効であると考えられているのか、第一線の実践を担う事業所の担当者から聞き取りました。

その結果、「障害特性をどのように理解し、対応したら良いか分からない」「いろいろな対象者との集団構成が難しい」「発達障害といってもさまざまである」など、「発達障害に関する知識」を求める人が多いことが分かりました。また、「就労ニーズがくみ取れない」「プログラム設定が難しい」「就労支援が難しい」など、「就労移行支援事業を実施する上での工夫やノウハウ」、「就労支援プロセスごとの工夫やノウハウ」を求める人が多いことも分かりました。さらに、「障害理解に努めているがうまく対応できない」という状況から、「よくある課題への対応事例」や「具体的な実践事例」の情報を求める人も多いことがわかりました。

そこで、このマニュアルでは、就労移行支援事業所での支援現場で直面する様々な課題やその対応方法について、「障害特性の理解とその対応」「就労支援プロセスごとの課題とその対応」といった2つの側面から、整理して伝えることを目的としています。

使い方

このマニュアルは、就労移行支援事業所の担当者（サービス管理責任者や就労支援員、職業指導員、生活支援員など）が活用することを想定して作っています。

基本的に、担当業務や職責、経験年数に関わらず、担当者には通して読んでいただきたいと考えています。しかしながら、担当者のニーズに合わせて、以下のような活用も想定しています。

- 発達障害に関する基本的な知識や支援経験がない
⇒第1章と第4章を読む
- 就労移行支援事業を始めたばかりで、運営上のノウハウや就労支援プロセスごとのノウハウも合せて知りたい
⇒第2章、第3章、第5章を読む
- とにかく日々の対応の参考にしたい
⇒第4章を読む
- 発達障害のある人向けのプログラムを作りたい
⇒第5章を読む

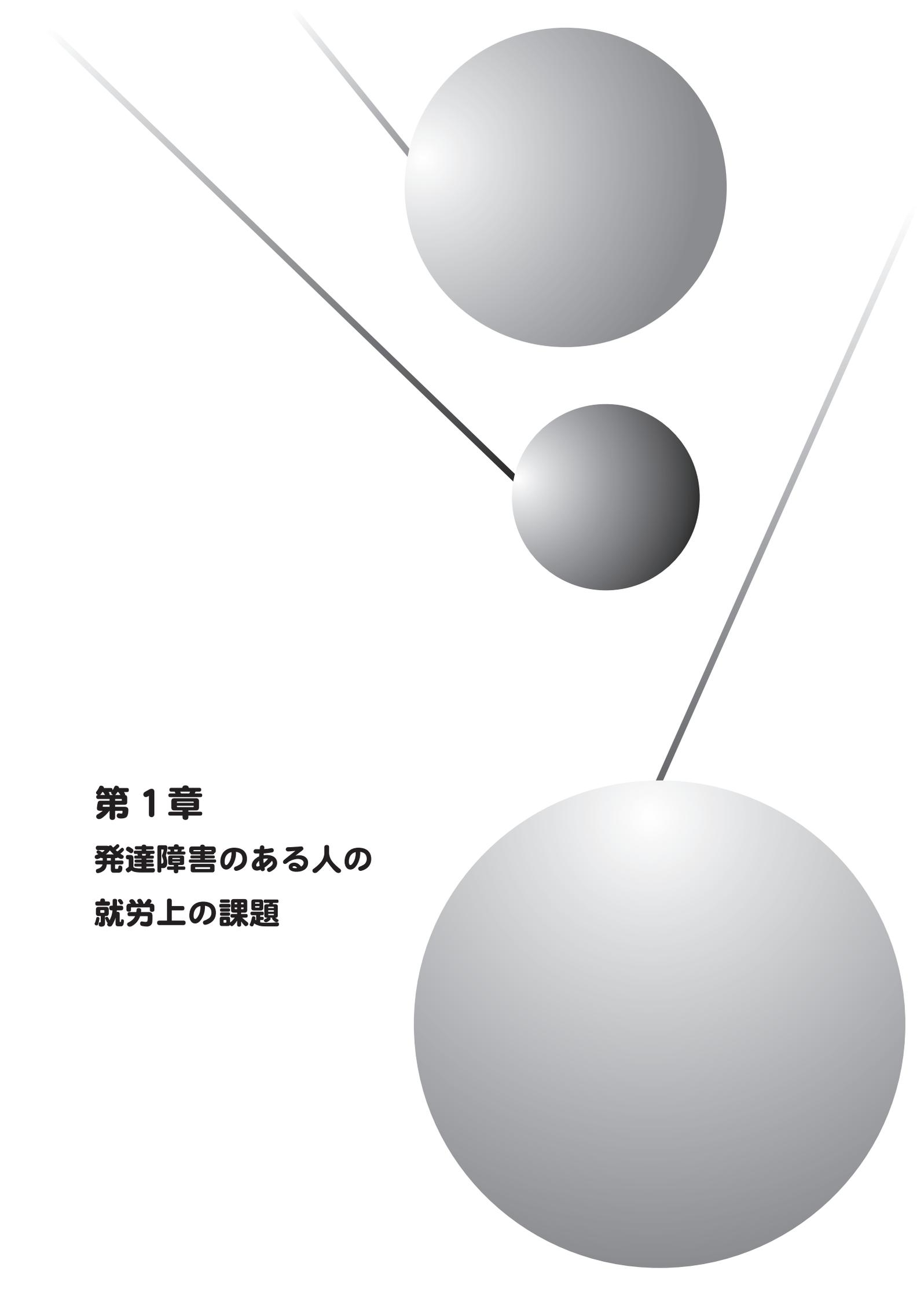
目次

第 1 章 発達障害のある人の就労上の課題	1
1. 発達障害のある人を取り巻く支援課題	2
2. 職場で見られる支援課題	6
3. まとめ	8
第 2 章 就労移行支援事業所に期待される役割・機能	9
1. 就労移行支援事業所と発達障害者	10
2. 就労移行支援事業利用の流れと主な課題	11
3. サービス利用計画【課題 1】	12
4. 移行支援プログラム【課題 2】	14
5. 支援のスケジュール【課題 3】	16
6. 支援の引き継ぎ【課題 4】	17
7. まとめ	19
第 3 章 就労支援プロセスごとの対応	21
第 1 節 利用相談	22
第 2 節 基礎情報の収集	25
第 3 節 本人主体の個別支援計画	28
第 4 節 活動内容の設定	30
第 5 節 面談の設定	34
第 6 節 目指す就労のイメージづくり	37
第 7 節 就職までのイメージづくり	40
第 8 節 職場実習の設定	44
第 9 節 就職活動	48
第 10 節 ジョブマッチング	52
第 11 節 定着支援とフォローアップ	55
第 12 節 ケアマネジメント	58
第 4 章 よくある課題とその対応	61
Q1 訓練に意欲的に参加してもらうにはどうすればいいですか?	62
Q2 生活リズムや日課が崩れないようにするには どうすればいいですか?	65

Q3	ルールや手順を守れるようにするにはどうすればいいですか？	68
Q4	周りの要求水準に合わせてもらうにはどうすればいいですか？	70
Q5	他の障害のある人に苦手意識がある場合 どのように集団参加してもらえはいいですか？	72
Q6	対人マナーやルールを伝えるにはどのようにすればいいですか？	74
Q7	自己評価と現状のずれを修正するにはどうすればいいですか？	77
Q8	大切な情報がなかなか伝わりません。 どのように伝えたらよいですか？	80
Q9	方向性がなかなか定まりません。 家族支援で心がけることはありますか？	84
Q10	特性に合った雇い入れ先を見つけるにはどうすればいいですか？	86
Q11	職場で状況の読み取り違いや勘違いを減らすには どうすればいいですか？	88
Q12	同僚や上司の理解を得るにはどうすればいいですか？	90

第5章 事業所紹介 93

事例 1.	クロスジョブ KOBE (特定非営利活動法人 クロスジョブ神戸)	94
事例 2.	札幌チャレンジド (特定非営利活動法人 札幌チャレンジド)	98
事例 3.	あるば (社会福祉法人 はるにれの里)	102
事例 4.	ピアス (社会福祉法人 多摩棕櫚亭協会)	106
事例 5.	being room (特定非営利活動法人 自閉症サポートセンター)	110
事例 6.	だれでも就労支援センター@千種 (株式会社 ビューポイントコミュニケーションズ)	114
事例 7.	CAST ビジネスアカデミー (社会福祉法人 すいせい)	118
事例 8.	アス・トライ (合同会社 Human To Human)	122
事例 9.	ソーシャルトレーニングアソシア (株式会社 アソシア)	126
事例 10.	横浜市総合保健医療センター (公益財団法人 横浜市総合保健医療財団)	130

An abstract graphic consisting of three circles of varying sizes and three lines connecting them. A large circle is at the bottom right, a medium circle is at the top center, and a smaller circle is in the middle. Lines connect the top-left of the large circle to the bottom-right of the medium circle, the top-left of the medium circle to the top-left of the small circle, and the top-left of the small circle to the top-left of the large circle.

第 1 章
発達障害のある人の
就労上の課題



第1章 発達障害のある人の 就労上の課題



1. 発達障害のある人を取り巻く支援課題

(1) 増える発達障害のある人の就労支援ニーズ

ハローワーク、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターなど、様々な関係機関において発達障害のある人の就労相談が増えています。初めに、就労支援を求める発達障害のある人の状況を大きく3つに整理してみましょう。

- ①既に診断を受けていて一定の障害受容があり、障害者雇用も視野に入れて具体的な就労支援を希望する人。
- ②成人期に診断を受けて障害受容の最中にあり、通常の雇用と障害者雇用の方向性が曖昧なまま働くことを希望している人。
- ③ 職業的な挫折を理由に発達障害を疑って相談に訪れ、様々な葛藤や課題を抱えたまま、まだ診断を受けるに至っていない人。

最近では、特に②や③のタイプの人が増えており、就労支援機関はその対応に苦慮しています。具体的な就労支援を行う前に、診断や障害受容を含めた様々な問題整理をどのように行うかが課題となっているのです。

(2) 発達障害の就労支援で重要な3つの要素

発達障害のある人は、高い職業能力を持っていると見られがちです。面接場面ではきちんとコミュニケーションを取れる人も多く、外見から認知面の障害は分かり難いことも影響するのでしょうか。発達障害のある人自身も、雇用する側も、障害が仕事にどのような影響を及ぼすかを予測できないまま、大雑把なマッチングで採用が決まってしまうことも少なくありません。その結果、仕事の要求水準が本人の能力を超え、さらにコミュニケーションや社会性の問題が表面化し、心理的ダメージを受けて離職に至る例が増えています。

このように外見や会話だけでは問題が見え難いことが、発達障害のある人の就労支援の特徴と言えます。①その人がどのような職業能力を有しているか、②発達障害の特性が職場でどのように表れるか、③自己理解と障害受容がどの程度出来ているか、以上の3点を適切にアセスメントすることが就労支援の鍵となります。

(3) 障害に気づくことの難しさ

発達障害のある人は自分の障害に気づき難いため、青年期、成人期になって診断される傾向があります。しかし、何も気づかないのではなく、様々な生き辛さ、他者との違いを感じながら、学校や職場の集団に合わせているのです。

「空気が読めない」とよく言われますが、多くの場合、発達障害のある人は「自分は受け入れられていない」とか「自分は周囲と違う」ことを敏感に感じています。ただし、どのような行動や態度が原因なのか、自分の振る舞いと周囲の反応との因果関係がうまく理解できないのです。仮に、自分の問題点が理解できたとしても、次は、それをどのように修正したら良いかが分からないのです。言葉の通じない異文化の外国で、周囲から笑われたり疎ましがられても、どのように振る舞えば良いのかが分からない状況に似ています。発達障害のある人の支援の基礎として、先ずこのような「疎外感」や「不安感」を理解することが重要です。

(4) 気づくこと以上に受容することは難しい

発達障害のある人の就労支援では、多くの場合、診断を受けるかどうか、手帳を取得するかどうか、障害者雇用を選択するかどうかなどについて、本人も支援者も悩んで紆余曲折を経験します。「違いに気づくこと」→「診断を受けること」→「支援の必要性を理解すること」→「手帳を取得すること」→「障害者雇用を受け入れること」は、それぞれ隔たりの大きなステップですから、急いで進もうとしないことが大切です。一般に、1つのステップを消化し、次のステップに進むのには時間がかかります。障害受容は長いプロセスになりますが、誰かが相談に乗って助言することで、徐々に問題は整理されて行きます。就労支援ではマッチングが重要と言われますが、発達障害のある人の場合、職種や業務のマッチング以前に、どのような「生き方」や「働き方」を選ぶかについての大きなマッチングを支援することが大切です。

(5) 具体的な経験と相談の組み合わせが必要

発達障害のある人の多くは、ハローワーク、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センターなど、作業場面を持たない機関で相談を行っています。しかし中には、聴覚情報の処理が不得手だったり、想像力が乏しかったり、言葉を誤解しやすいなど、話し言葉を介しての相談に適さない人も少なくありません。

例えば、就労経験の少ない発達障害のある人に「障害者雇用と通常の雇用とどっちが良いですか?」、「人と接する仕事はどうですか?」と聞いても答えることは難しいでしょう。「事務仕事と身体を動かす仕事ではどちらが好きですか?」、「就労移行支援事業を利用することは?」、「特例子会社への就職は?」などの質問も同様です。分かりやすく説明しようとするほど、新たな質問や混乱を招いてしまい、結局、話がまとまらず時間だけが過ぎてしまうことがあります。したがって、発達障害のある人の就労支援では、①相談を通して問題を整理すること、②具体的な経験の機会を提供すること。③経験の結果が本人の解釈で歪まないようにフィードバックを行うこと、以上の3点を組み合わせて行うことが重要です。

(6) 経験の機会を提供する就労移行支援事業

例えば、発達障害のある人が「一般事務」を希望した場合、相談場面だけで一般事務への適性を評価することは容易ではありません。パソコン操作、電話応対、報告や連絡ができるか、どのような問題が生じやすいか、どのような支援が必要か、などについて具体的な情報が必要となります。

発達障害のある人の就労支援では、このような問題について具体的な経験をもとに評価し、本人の希望と擦り合わせていくことが必要です。その為には、アルバイトなども有効ですが、その人の特性に合わせて条件を調整でき、支援者が観察可能で、タイムリーに助言を行える環境がもっとも適しています。このように具体的な経験を通して問題整理を行う拠点となり得るのが「就労移行支援事業」です。就労移行支援事業において、作業内容、評価方法、実習の設定、面談の設定などを工夫することによって、①その人がどのような職業能力を有しているか、②発達障害の特性が職場でどのように表れるか、③自己理解と障害受容がどの程度出来ているか、という3つのポイントが明らかになっていきます。

(7) 二次的障害への配慮

発達障害のある人は、学校や職場で「否定」、「疎外感」などを繰り返し経験することがあります。それらは、「自分は役に立たない」、「周囲から避けられている」など、自己評価の低さにつながり、人を避けて内向的になったり、抑鬱やその他の精神症状の原因になることが少なくありません。発達障害の特性だけでなく、生活経験で生じた二次的障害も加わって、その人の状態像が作られるのです。

二次的障害といっても、その予後については、精神症状が深刻化して就労上の問題になる場合と、逆に、就労することで自己肯定感が生まれ精神状態が安定する場合があります。二次的障害が就労にどのように影響するかを予測するには、生活歴、教育歴、職業歴を丁寧に聞き取ることと併せて、精神科医など医療機関と連携することが重要です。発達障害のある人の就労支援は、初期の診断だけでなく、その後の就労継続のためにも医療機関との連携が不可欠です。

(8) 生活面の安定が重要

就労の安定のためには、言うまでもなく生活面の安定が重要です。発達障害のある人の場合、趣味に没頭して生活リズムを崩す、金銭管理ができない、余暇をうまく過ごせずストレスをためる、友人や異性関係のストレスが仕事に影響する、ギャンブルや飲酒に依存する、などの問題が生じることがあります。これらは発達障害に限らず誰にでも起こり得る問題ですが、ストレス対処が苦手だったり、社会のルールやマナーの理解が曖昧だったり、人間関係が不得意だったりする発達障害の特性は、生活面のリスクを高める傾向があります。

また、家族関係に目を向けることも重要です。親が適度にサポートを行っている場合は安心ですが、逆に、親が干渉し過ぎるような場合は、親子関係の緊張から些細なトラブルが頻発し、それらが就労に影響することもあります。就労支援機関が生活面の状況を把握すると共に、生活面への対応の限界も予測し、早めに発達障害者支援センター、

相談支援事業等と連携することが重要です。

(9) 理想と現実の折り合いをつける

発達障害のある人の仕事や生活に対する希望は、「給料が良くて海外で働けるので大手商社を希望」、「業種は何でも良いから高層ビルで働きたい」、「普通の仕事は興味を持っていないのでタレントになりたい」等、現実検討が不十分であったり、理想と現実の乖離が大きいことがあります。その理由としては、情報の総合化の困難、想像力の乏しさ、こだわりの強さなど、複雑な要因が考えられます。いずれにしても発達障害のある人にとっては、自分なりの価値観や論理の中で真剣に考えた結果ですので、「現実的でない」とか「能力的に困難」と一蹴されてしまうと、そのダメージは大きく支援者との信頼関係が崩れてしまうことがあります。

したがってまずは希望を聞き、一緒に可能性を検討しながら軌道修正を図っていくことが重要です。その為には、就労移行支援事業等において様々な作業体験や実習体験を行う、結果の振り返りを行う、失敗経験だけでなく別の成功経験をするなど、理想と現実の折り合いをつけるプロセスが準備されることが望まれます。

(10) 適切な社会資源が少ない

これまで、様々な就労上の課題について述べてきましたが、残念ながら、現実にはこれらの問題に対応できる支援機関は多くありません。その理由としては、①障害受容や進路相談など長期のプロセスを継続的に担当できる機関が少ない、②障害関係の支援機関だと雰囲気が発達障害のある人に合わない、③労働、福祉、医療など領域を跨る相談に乗ってくれる機関がない、などが考えられます。こうした複雑なニーズに応えるべき機関としては発達障害者支援センターがありますが、原則として都道府県（一部、政令指定都市）単位で設置されているため数が足りず、十分な対応が出来ているとは言えません。

そうした中、最近都市部においては、発達障害のある人を主な対象とした就労移行支援事業が誕生しています。その利点としては、①就労移行に特化しているので利用目的が分かりやすい、②期間が2年間あるので様々な経験を通して問題整理が可能、③発達障害の特性に合った環境、作業、プログラムが準備される、④労働関係機関でなく障害福祉サービスなので一般就労や福祉的就労など方向性を柔軟に考えられる、などが考えられます。

2. 職場で見られる支援課題

ここからは、発達障害のある人が職場で表すことの多い問題について、6つの話題に整理して述べていきたいと思います。

(1) 職場での問題① 集中や注意が途切れやすい

発達障害のある人の中には、集中が持続しなかったり、疲れやすかったり、ミスを頻発する人がいます。意欲が低い、やる気がないなどと誤解されがちですが、脳の情報処理の機能不全によってこのような問題が起こることがあります。私たちは視覚や聴覚の情報があふれる世界で、無意識に必要な情報だけに注意を向け、不要な刺激は遮断して過ごしています。しかし発達障害のある人の中には、このような注意の選択がうまく機能せず、常に情報と刺激の洪水にさらされている人がいます。その結果、脳がオーバーワークとなり、ボーっとする、居眠りをする、ミスを頻発する等の問題が起きてしまうのです。特に新しい環境ではこのような問題が出やすいので、慣れるまでの時間を長めに見積もるなどの配慮が必要です。こうした問題が予測できる場合は、仕事の環境を静かな場所にする、視覚的情報を遮る、仕事は簡単なものから始めて徐々に量や質を増やすなど、情報量を制限してステップアップすることが効果的です。

(2) 職場での問題② 感覚の過敏

発達障害のある人の中には、視覚、聴覚、触覚、嗅覚、味覚などが通常よりも過敏な人がいます。このことを一般に「感覚過敏」と言います。仕事場面で予想される例としては、音に敏感なため機械音が我慢できない、通常の部屋の明るさだと眩しい、パソコンの画面が目痛いと感じる、寒暖の感じ方が違って寒がったり暑がったりする、衣類の肌触りが苦手な我慢できない、薬品や化粧品の臭いで気分が悪くなる、等が考えられます。

普通の基準に当てはめると、「神経質すぎる」とか「我慢が足りない」と思われるかもしれませんが、発達障害のある人の場合、刺激の感じ方、快・不快の範囲が、一般とは著しく異なる場合があることを知っておく必要があります。

(3) 職場での問題③ 記憶

発達障害のある人の中には、指示の理解が悪い、ミスが多い、よく勘違いをする、話がまとまらない等の特徴をもっていることがあります。その背景には、既に述べた「注意」「集中」の問題に加えて、記憶の問題が影響していることがあります。記憶には様々な機能があり、「知識」のように繰り返し覚えて長期に保持される記憶と、日常の中で瞬間的に覚えてすぐ消去する記憶等があります。発達障害の人の中には、ワーキングメモリと呼ばれる瞬時の記憶がうまく働かないため、人の意見を聞いてメモをする、聞きながら自分の意見を考える、支払うと同時にお釣りを計算する、仕事をしながらミスを確認する、仕事の優先順位を瞬時に判断するなど、様々な場面で問題が出る場合があります。

定型的で決まった仕事ではなく、臨機応変な判断が必要とされる仕事の場合には、瞬時の記憶を使う頻度が高くなりがちですから、仕事とのマッチングには配慮が必要です。具体的な配慮としては、ゆっくり1つひとつ指示をする、理解したかどうか復唱で確認する、仕事の切り替え時等に確認の習慣をつける、などの工夫が考えられます。

(4) 職場での問題④ コミュニケーション

発達障害のある人の代表的な問題点として、コミュニケーションの苦手さがあげられます。第一の問題は言語コミュニケーションであり、敬語の使い分けができない、きつい言い方で相手を傷つけてしまう、困っていても助けを求められないなど、様々な例が考えられます。第二の問題は非言語コミュニケーションで、会話中に笑顔で相槌を打つ、相手の態度から急いでいることを察するなど、言葉以外で意思疎通をすることが苦手なこともあります。その結果、様々な場面において「何を考えているか分からない」、「言い方が冷たい」、「心から謝っていない」など、人間関係面での誤解が生じがちです。また、言葉を語義通りに取ってしまう傾向も見られます。相手が怒って「それでは好きにしない」と言われたので本当に好きにしてしまう。「近くに来たら遊びに来てください」という社交辞令がわからず、突然家を訪ねてしまうなどの勘違いが生じます。

コミュニケーションについては、経験を重ねることで対応例が自然に蓄積され、改善されていくこともあります。ソーシャルスキルトレーニング (SST) を通して、どのような状況下でどのような言葉や態度を表したら良いか、ロールプレイを通してコミュニケーションの引き出しを増やす方法もあります。

(5) 職場での問題⑤ 独特の価値観やこだわり

誰にでも何らかの「こだわり」はありますが、程度が過ぎて仕事上マイナスに影響すると問題になります。発達障害のある人の場合、ジョブマッチングを丁寧に行えば、「細部にこだわるのでミスを発見してくれる」、「手抜きをしないので不良品を出さない」など、こだわりをプラスに活かすことができます。一方で、マッチングが不適切だと、「綺麗な仕上げにこだわって作業が遅過ぎる」、「上司の説明に納得できず質問を繰り返す」、「自分は間違っていないとクレームに怒り返してしまう」など様々な問題が起きてしまいます。これらの問題に対しては事前の準備訓練で対応できる部分は少ないかもしれませんが、その人のこだわり、考え方の癖、絶対に譲れないポイントなどを事前に把握しておき、職場で調整をすることが効果的と思われるます。

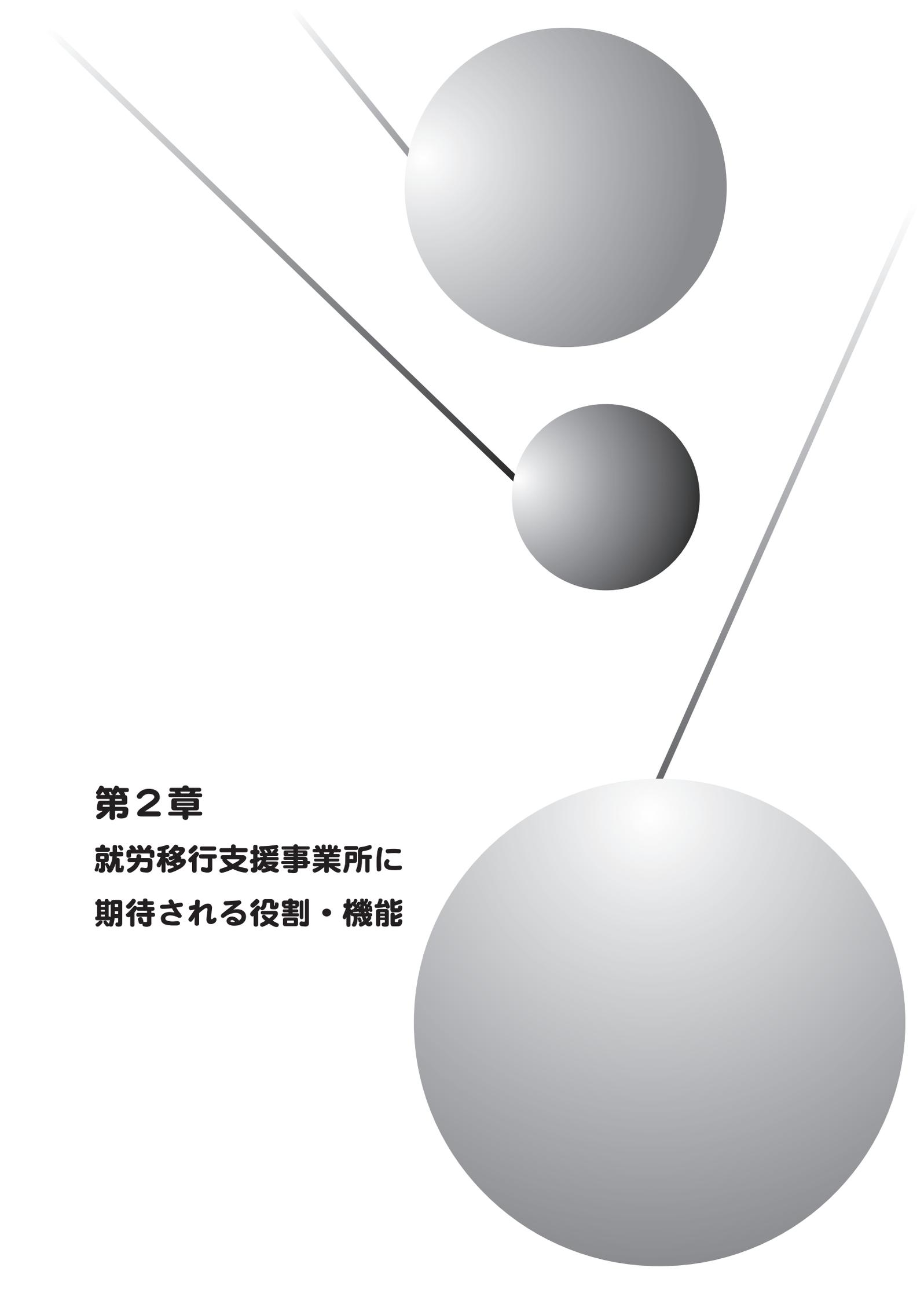
(6) 職場での問題⑥ 優先順位と計画

職場では様々な物事を処理しなければならず、短期には今日の午前中に何をすべきか、長期的には今年の仕事をもどのように片付けていくか、などの段取りと計画が必要とされます。さらには上司から仕事を頼まれた時、それを引き受けるかどうか、期限をいつまでに区切るかなど、コミュニケーションを取ることも求められます。しかし、様々な情報や指示を理解し、段取りや計画を立て、それらを他人と交渉することは高度な能力を必要とします。発達障害のある人の中には、計画、段取り、優先順位の判断をつけることが難しく、言われるまま様々な仕事を抱え込んでしまい、結局できずにパニックになったり、精神的に追い込まれて調子を崩してしまうこともあります。

複数の仕事を同時に依頼しない、指示のラインを一本に絞る、依頼時に優先順位を明確に伝える、進捗状況を頻繁にチェックするなどの工夫を行うと共に、基本的な要求水準を上げ過ぎない配慮が必要です。

3. まとめ

- 発達障害のある人の場合、具体的な就労支援を始める前に、自己理解や障害の受容について一定の整理できていることが重要です。そのためには診断の後、ある程度の時間をかけて、作業体験、職場実習、フィードバック、相談等による整理を繰り返す必要があります。
- 発達障害のある人の認知面の障害は外見からは分かり難く、実際の職場でどのような問題が表われるのか予測することが困難です。事前に様々な角度からアセスメントを行い、認知面の特徴を把握した上で、適切なジョブマッチング及び職場でのきめ細かい調整につなげていくことが重要です。
- 具体的な職業能力以外にも、二次的障害や生活面の状況についても幅広く情報を把握し、必要に応じて医療機関や生活支援機関と連携していくことが必要です。
- 発達障害のある人は、従来の障害福祉サービスには馴染みにくいことから、活用できる相談機関や就労支援機関が限られています。雰囲気、集団、対応方法など、発達障害のある人の抵抗感を少なくする工夫が求められます。
- これらのことを踏まえ、就労移行支援事業は最大2年間利用できる利点をいかし、自己理解や障害受容、認知面のアセスメント、職業能力の把握、コミュニケーションや社会性の準備訓練など、発達障害のある人の特徴に合ったプログラムを提供することが望まれます。

An abstract graphic consisting of three circles of varying sizes and three lines connecting them. A large circle is at the bottom right, a medium circle is at the top center, and a smaller circle is in the middle. Lines connect the top-left of the large circle to the bottom-right of the medium circle, the top-left of the medium circle to the top-left of the small circle, and the top-left of the small circle to the top-left of the large circle.

第2章

就労移行支援事業所に 期待される役割・機能



第2章 就労移行支援事業所に 期待される役割・機能



1. 就労移行支援事業と発達障害者

就労移行支援事業とは、平成 18（2006）年の障害者自立支援法と同時に誕生した、比較的新しい障害福祉サービスです。厚生労働省の資料では、この事業の対象者について「一般就労等を希望し、知識・能力の向上、実習、職場探し等を通じ、適正に合った職場への就労等が見込まれる 65 歳未満の者」と記されています。就労移行支援事業所は、平成 24（2012）年 4 月段階で、全国に 2,500 ヶ所以上、利用している障害者数は 26,000 人を超える規模です。

障害者自立支援法の改正に伴い、障害の範囲が見直され、制度上、平成 22（2010）年度後半から発達障害者も精神障害として、障害福祉サービス対象者と明示されています（正確には、知的障害を併存しない発達障害者が精神障害者として障害福祉サービスの対象となる）。つまり、確定診断（例：アスペルガー症候群）を受けており、一般就労を希望し、そのために知識や能力の向上を目指し特別な支援が必要と考えられる場合、発達障害者は就労移行支援事業を利用できるのです。さらに、この法改正を契機に、都市部を中心に、新たに発達障害者向けの就労移行支援事業がいくつか誕生しています。

ところが、都市部のいくつかの先駆的な取り組みは別として、ハローワークや若者サポートステーション、さらに発達障害者支援センターや相談支援事業所で相談を受けている発達障害者と就労移行支援事業所との相性は決して良いものではありません。「ハローワークから就労移行支援事業を紹介し、見学までつなげたが、利用には至らない」「就労移行支援事業のルールやプログラムに順応できず、短期間で辞めてしまう」といった声をよく聞きます。

この章では、多くの発達障害者が利用しやすい、就労移行プログラムの効果が見られ、そして結果として企業等で自らの力を最大限発揮し職業継続する事例を増やすために、就労移行支援事業所がどのような点に注意すべきかをまとめることを目的とします。

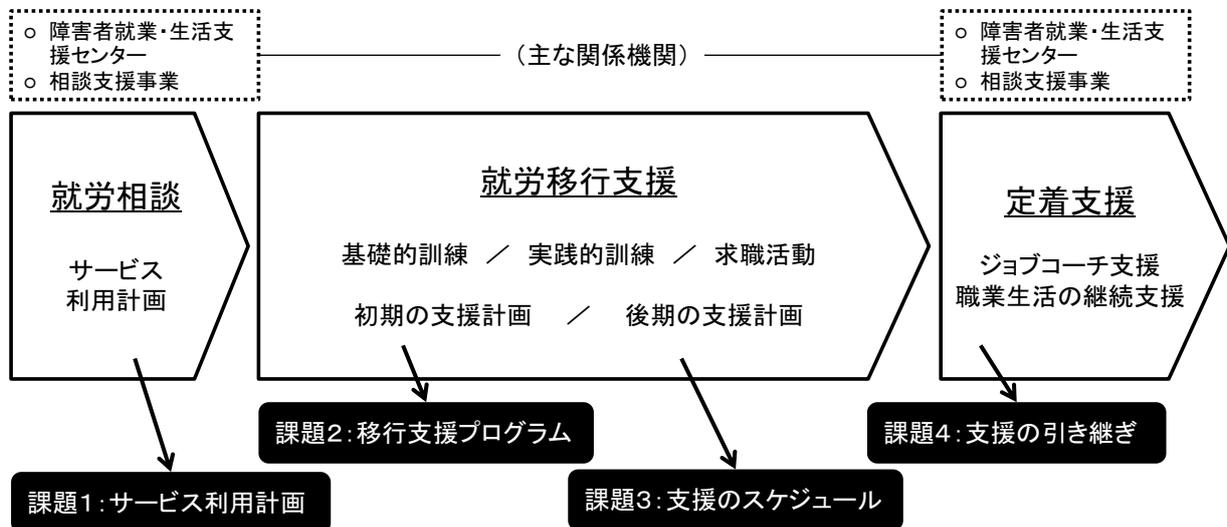
なお、ここでとりあげる発達障害者とは、広範囲な成人期の発達障害のうち、主に以下のタイプを想定しています。（表 2-1-1）

<表 2-1-1 想定される対象者のタイプ>

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">○ 知的障害を併存しないか、併存しないと想定される人○ 発達障害に関する確定診断を専門医より受けており、本人もその事実を知っている人○ 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けているか、交付申請をした方が妥当と判断される人○ 過去数か月職に就いておらず、就職を希望している人 |
|---|

2. 就労移行支援事業利用の流れと主な課題

図 2-2-1 に就労移行支援事業のプログラムの大まかな流れと、発達障害者の利用の課題となるポイントをまとめました。



＜図 2-2-1 就労移行支援の大まかな流れと発達障害者の利用上の課題＞

この図では、中央に「就労移行支援」を配置しました。「就労移行支援事業」として個別支援計画が作成され、利用契約を締結してから、契約の終結・解除になるまでの期間を表しています。その間、初期の支援である「基礎的訓練」として身だしなみや職場における基本的なコミュニケーション方法の習得、「実践的訓練」として施設外支援等を活用しながら様々な職域の能力に関するアセスメントが行われます。そして、後期の支援として求職活動や職場体験実習、トライアル雇用等が行われます。

また、就労移行支援事業の利用契約に至る前段階をここでは「就労相談」としました。発達障害者の就労相談は、ハローワークや若者サポートステーション等のいわゆる労働の窓口から入り、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、相談支援事業所、福祉事務所等の福祉の窓口を紹介される場合が多いと思われます。ここで紹介する就労相談は、少し範囲を狭め、就労移行支援事業の利用を想定した段階のみを取り上げます。具体的には、サービス等利用計画を作成する相談支援事業や、就業生活を長期間支えることを前提とした障害者就業・生活支援センターにおける個別の相談支援を中心に、就労移行支援事業所等の見学やサービス内容の紹介、さらに体験的な利用等がこの段階に行われます。

就労移行支援の終了後は、「定着支援」としました。企業等に就労した場合、就労移行支援事業の就労定着加算の基準になる契約終結後6か月間、あるいはそれを過ぎてからの期間もここでは含みます。また、訓練等給付の標準期間である2年を過ぎてても就労ができずに退所した場合や、個別支援計画の期間内で就労ではない理由で契約を終結する場合もあります。

以下には、図 2-2-1 に示した4つの課題について、簡単に解説します。

3. サービス利用計画【課題1】 (参照：第3章 第1節 利用相談 p22-p24)

図 2-2-1 の最初の課題は、相談支援事業や障害者就業・生活支援センター、発達障害者支援センターが中心となり、発達障害者と個別に相談を行い、その後の進路の決断を下す過程です。この段階における就労移行支援事業所の役割は次の2点です（表 2-3-1）。

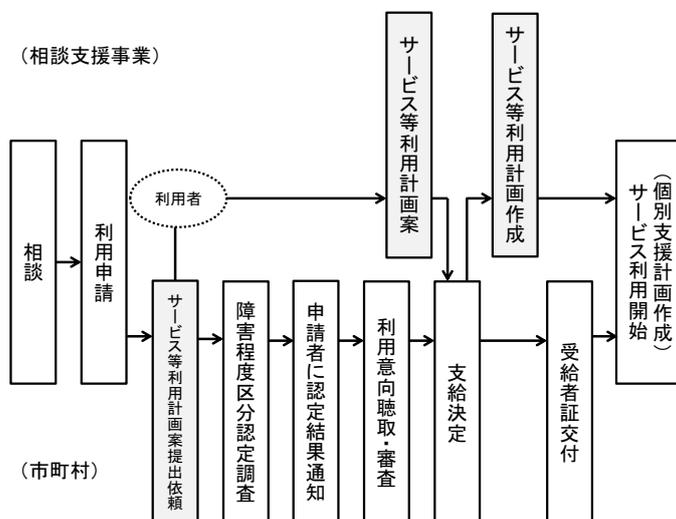
〈表 2-3-1 サービス利用計画作成段階における就労移行支援事業所の役割〉

- 相談支援事業等からの紹介で見学を訪れた発達障害者に対して、事業の内容や準備訓練プログラム等を明確に説明し、なおかつ利用に際しての注意事項等についても正確に伝達する（場合によっては複数回の利用説明の実施）
- 就労準備訓練の体験的な実習を受け入れ（場合によっては暫定利用）、利用の可能性や個別支援計画の大まかな方針を本人ならびに相談支援事業等に伝達する

発達障害にかぎらず、就労移行支援事業にとっては、このサービス利用計画段階が、もっとも専門的な知識と支援技術が求められます。この段階の対応は、事業所のサービス管理責任者あるいはそれに代わる事業所における支援の中核的な人材が行うことになるはずですが。以下には、発達障害者の特性に留意し、上記2点の役割をこなすためのポイントをまとめます。

(1) 初見ではシンプルな事業所紹介

障害福祉サービスを初めて利用する発達障害者は、確定診断をうけてからあまり時間が経っていない人が多数です。障害福祉サービスの制度の理解以前に、「就労移行支援事業は障害福祉サービス体系の中でどのような役割で」「支援に当たる組織や人材はどのようなものか」についての知識はほとんど持ち合わせていないと考えた方が良いでしょう。相談支援専門員等が既に何度か相談を行なっている場合でも、コミュニケーションやイメージング能力に障害をもつ発達障害者にとって、抽象的な言語コミュニケーションによる相談で障害福祉サービスの全体像を理解するのは難しいはずですが（リーフレットやネット情報として断片的な知識はもっていると想定されますが）。特に、平成 24（2012）年度よりサービス等利用計画作成がスタートし、制度理解にはさらに困難さが伴います（図 2-3-1）。



〈図 2-3-1 サービス利用等計画のおおまかな流れ（網掛けが新たに加わった項目）〉

しかし、このような仕組みの説明を、初回の見学段階で、就労移行支援事業所が丁寧に行う必要はありません。それよりも、事業所で実施している就労移行支援事業の目的、通所中の日課や活動内容、標準的な訓練プログラムの進み具合、対象者や終了後の生活状況といった情報を具体的に伝えます。その伝達方法には、シンプルにまとまった印刷された資料等は欠かせません。障害福祉サービスの全体像や制度利用に関する手続きは、再度の見学・相談機会を設ける、相談支援事業所と密な連携をとる等、一定の時間をかけて行います。

(2) 一定期間体験する機会の提供

障害福祉サービスの利用を検討する発達障害者の状態像は多様です。以前の調査では、発達障害者支援センターの継続的な相談者のうち、企業等で就労している人、集団の日中活動場面（施設・学校・デイケア等）に継続的に参加している人、通い先等を持たずにマイペースで生活している人といった3グループにほぼ均等に分かれていました。就労希望があるから、相談時にしっかりとした受け答えができたからといって、今のタイミングで就労移行支援事業を利用することが適切であるかどうかは不透明な場合が少なくありません。そこで、可能な限り、利用前に、体験的な実習機会を提供し、事業所への定期的な通所から、発達障害者本人に本格的な利用希望を確認することを推奨します。暫定利用期間を用いるのもひとつの方法です。大切なことは、明確な終了がある比較的短期間（例：1週間から1か月程度）、就労移行支援の準備訓練プログラムに実際に参加し、継続的な相談により今後の利用意向について確認する過程を持つことです。

(3) 障害者雇用の仕組みについての確認

最初の見学から体験実習の期間を利用し、発達障害者に丁寧に情報提供すべき内容のひとつは、障害者雇用の仕組みと、その仕組みに則った支援のあり方についてです。就労移行支援事業の利用を検討している発達障害者の多くは、自らの職業能力の確認や訓練だけでなく、求職活動やその後の職業生活の継続において、障害特性に応じた何らかの配慮を必要とする人です。逆に、発達障害の確定診断を受けていても、職業生活における自分の長所、短所をある程度理解し、職場の就業規則の範囲内で職業生活のあり方を自ら調整し、必要な医療管理を行えるのであれば、就労移行支援事業を利用する必要はありません。もちろん、精神障害者保健福祉手帳の交付を受けていることを開示するだけで、簡単に希望する労働条件の就職先が見つかり、採用される訳ではありません。

障害者雇用の仕組みと、自分が障害者雇用枠で、採用後の一定期間継続的な支援を受けることを決断するのは、本格的に準備訓練に入ってからで構いません。時間をかけて、丁寧に意見交換すべき問題です。しかし、利用にあたり、就労移行支援事業は、原則、障害者雇用の仕組みに則ったプログラムであることは、必ず情報提供する必要があります。

4. 移行支援プログラム【課題2】 (参照：第3章 第2-6節 p25-p39)

利用契約が結ばれ、個別支援計画に則った初期の準備訓練段階、つまり概ね最初の3か月から6か月の期間において、就労移行支援事業が果たすべき役割は、将来の職業生活を予測する大まかなアセスメントを実施することです。この段階におけるアセスメントの視点は、概ね次の2点です（表2-4-1）。

＜表2-4-1 初期の準備訓練段階におけるアセスメントの視点＞

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">● 就業を続けていく上で必要な健康状況や日常生活を送っているか● 職場におけるもっとも基本的なコミュニケーション能力や態度の確認 |
|---|

就労移行支援事業では、原則週5日間、一定の時間（例：1日6時間）、集団生活のある準備訓練に繰り返し通う環境を作り、一人ひとりの現在の状況を把握し、近未来を予測することになります。しかし、発達障害者にとって、この準備訓練初期の段階で、訓練の中断・終結に至る場合が少なくありません。すべてが、本人理由（例：精神状態の不安定さ）ではなく、事業所側の配慮不足の場合も少なくありません。以下には、この段階での留意事項を紹介します。

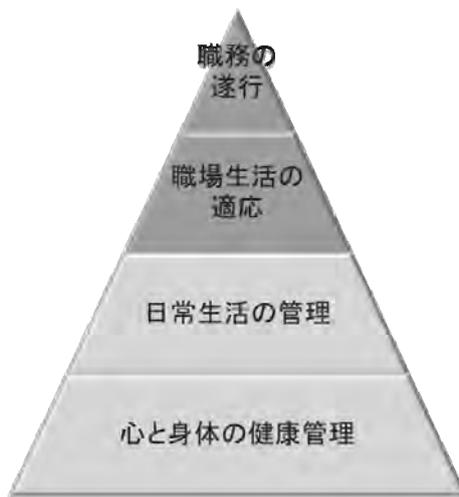
(1) 短期の個別支援計画とその理解

就労移行支援事業の初期段階では、積極的な求職活動は、一般的には行いません。新規に利用を開始した発達障害者の訓練場面を直接観察し、頻繁に話し合いの機会をもつことにより、本人の強みや弱みを把握しようとする期間です。さらに、就職やその後の職業生活の可能性と必要とする支援を推測し、本人と意見交換する期間でもあります。これまで継続的に求職活動を続けてきた人にとっては、就労移行支援事業を利用しはじめたと同時に、求職活動を一旦休止することになります。また、就労移行支援事業に通うことで、企業等で就労している姿をイメージし、急ぎ立てられるようにそれを実現したいと考える人がいるかもしれません。

就労移行支援事業は、利用開始前に説明した就労移行支援のプログラムの流れを繰り返し説明し、そして個別支援計画に落としこまれた、より具体的なスケジュールを書面で作成し、丁寧に説明する必要があります。また、初期の個別支援計画は、比較的短期間に設定した方が良いでしょう（例：2か月～3か月）。今週あるいは今日、就労移行支援事業に通い、何をするのかを、可能な限り具体的に理解してもらえることがまず重要なのです。

(2) 具体的かつ頻繁な情報のフィードバック

この初期段階のアセスメントは、特定の職場への就労に直接結びつく、職務遂行のレベルや職場生活の適応状況を具体的に評価するものではありません（図2-4-1）。継続的な通所により、心身の健康状態や日常生活の管理状況を確認し、模擬的な作業場面等で職場内のコミュニケーション能力や様々な学習能力の確認を行うことになります。週単位や月単位で、事業所独自のアセスメントのまとめを提示し、定期的に評価結果をフィードバックします。



＜図 2-4-1 職業評価における 4 つの大きな視点＞

この初期段階において、今後の求職活動や職場体験実習等を行う上で、重大な課題が表面化することも少なくありません。例えば、採用面接を想定した服装チェックを実施した時に、合格ラインの衣類や靴・カバンをもっていないことが明らかになる、身だしなみに清潔感を感じられない、初歩的なビジネスマナーの知識の欠如等が明らかになるかもしれません。このような課題について、①問題点を具体的に指摘する、②解決する具体的な手段の検討する、③改善までのスケジュールを計画する、④改善結果の確認を行う必要があります。また、上司等からの作業指示に対して、「了解の返事ができない」「指示された仕事は行うが、否定的なコメントを必ず行う」等、職場におけるコミュニケーションの基本や上司・部下の対人関係の理解不足が表面化することも少なくありません。これについても、同様に 4 つの改善に向けての手続きを繰り返し実施する必要があります。

(3) 集団生活の長所を活かす

個別支援計画は、原則、就労に向けての個々の課題の確認と改善や配慮のあり方を定めたものです。しかし、就労移行支援事業は、集団生活の場でもあります。就労という同一の目標に向けて、日々努力する人同士の集団の効果が最大限発揮できる、事業所の雰囲気作りは欠かせません。個別支援計画に明示するプログラムとは別の、運営のノウハウになります。

ただし、ここでの集団の長所は、あくまでも基本となる労働時間があり、生産活動あるいは模擬的な作業をこなしながらの対人関係の場と、短い休憩時間や就業時間前後のリフレッシュ環境の対人関係とのメリハリをつける必要があります。この期間の友人関係が、就労後のお互いのワークモチベーションに至る場合もあります。そして、可能であるなら、利用している人たちのグルーピングを考慮した運営方法も検討する必要があります（例：利用開始時期の調整や班単位のプログラム）。

(4) 非開示における求職活動の可能性

就労相談の段階で、就労移行支援事業の準備訓練は、原則、障害者雇用枠の支援つきの就労を目指すと書きました。しかし、準備訓練の初期段階で、一般的な雇用管理の環

境の中で、多くの職場からの要求水準あるいはそれ以上の能力を発揮できると推測できる人に出会うこともあります。もちろん、その人は、信頼出来る医療機関や相談支援の担当者との定期的な面接等により、自分の置かれている状況を客観的に把握したいと望んでいるかもしれません。しかし、本人のみの定期的な相談だけで、中長期的に職業生活の継続が期待できるのであれば、障害者雇用の選択は必ずしも必要ありません。特に、一定の専門性や資格を所持している、あるいは職歴で同一の職場で複数年のキャリアがあるのであれば、再検討の価値が十分あります。希望する職場や労働条件、職域等について本人と丁寧に意見交換し、ハローワークや障害者職業センター等の担当者を交えて議論することを勧めます。

5. 支援のスケジュール【課題3】 (参照：第3章 第6-10節 p37-p54)

就労移行支援事業の利用を開始し、基本的なアセスメントが終了した段階（概ね3か月から6か月終了後）から、多様な施設外就労場面に参加する等、より実践的なプログラムがスタートします。また、同時に求職活動も本格化していきます。この段階における、就労移行支援事業所の役割は、次の2点です（表2-5-1）。

＜表2-5-1 後期の移行支援プログラムにおける就労移行支援事業所の役割＞

- 多様な職場環境や職務を体験する機会を提供し、本人に適した職場環境や職業生活の継続方法について本人と意見交換し共通認識を持つ
- 求人等の情報を整理し、最適な数の求職活動を行い、可能な限り失敗経験を減らして就労による退所に結びつける

(1) 自己理解や改善の積み重ねを過剰に強調しない

年齢や障害の状況により、基礎的訓練期間におけるアセスメント結果の自己理解や個別支援計画の目標となっている行動の改善等に十分な成果が見られていなくても、所定の期間が過ぎたら、次の実践的訓練に移ることを推奨します。もちろん、基礎的訓練期間中に想定されているプログラムに80%以下の参加といった（欠席や遅刻・早退が多い）、目に見える不適応が表面化している場合はその限りではありません。自己理解や行動改善は、実践的訓練の多様なメニューの中で、急激に変わる場合があります。当初から発達障害者に情報提供している、プログラム進行のスケジュールを尊重してください。

施設外就労や施設外支援（職場体験実習）といった、多様な職場環境に挑戦する際は、基礎的訓練期間のアセスメント結果と新しい環境とがマッチするよう、事前に目標や課題、自己評価のポイントを伝えておきます。もちろん、新規の環境適応が苦手と想定される人に、過剰な課題を提示することは必要ありません。環境に早く慣れることが課題ですから、当初の目標を低く設定するなどの配慮が必要です。

とにかく、実践的訓練では、一人ひとりの目標や課題はほとんど変わらず、訓練環境の様々な条件を変えることとなります。

(2) 求職活動の理想と現実

準備訓練の後半に差し掛かると、求職活動が同時並行で進みます。基本は、「本人の障害特性」「強み」「興味関心」等を本人と支援者が共通に理解し、この特性等が最も活かせる職場環境を探し、まさにマッチングさせることです。可能な限り、たくさんの職場を確認し、条件に合う職場がチョイスできることが理想です。しかし、現実には制約が伴います。限られた期間に出会う求人情報は、一般的に数十件もありません。また、通勤時間や方法、職務、労働条件等、希望に合致するものはそのうち一部です。さらに、ある会社に採用（あるいは内定）が決まってから、その後により良い求人先が登場したとしても、選択肢にはなりません。そして、同一の求人情報に、就労移行支援事業所内あるいは他の事業所等に、よりフィットした人が存在する場合があります。

書類選考・採用面接とそれに伴う職場体験実習を何度も繰り返し、連続して不採用通知を聞くのは、心理的負担が大きいものです。多くの就労移行支援事業では、むやみに「数打てば当たる」方式の求職活動は行いません。採用に至るまでの間に書類選考・採用面接等に応募し、職場体験実習を行う数は多くて5～6件、平均的には2～3件程度だと推測されます。

このように、現実の求職活動は、自らの障害特性や強み等に最もフィットした理想の職場を「チョイス」していると断言するのははばかられます。基礎的訓練から実践的訓練を通して、自らのアセスメント結果の慎重な解釈を通し、自己理解を深める過程は、現実離れした理想像ではいけないのです。常に、地域におけるこれまでの障害者の採用状況、これから想定される求人情報を想定した、現実的なテーマに軌道修正する必要があります。

(3) 就職後の職業生活継続の支援のイメージ共有

施設外作業・就労時の支援や求職活動、あるいはトライアル雇用期間は、訓練終了後の継続的な定着支援のモデルを示す機会でもあります。職場において、定期的な面接はどのように行い、そこではどういう意見交換を行い、本人が不安に感じることがあったらいつ誰に連絡をするのか、この期間で模擬的な繰り返しを行います。そして、職業生活の継続的な支援の実際を、このタイミングで初めて知り、障害者雇用枠の求職活動に初めて納得する人もいます。就労支援員等は、直接的な支援ではなく、間接的な支援の役割に変化することも重要です。

6. 支援の引き継ぎ【課題4】 (参照：第3章 第11-12節 p55-p60)

公的な障害福祉サービス事業である就労移行支援事業は、利用契約の終結が、その人への支援の終了ではありません。就労定着加算の対象である、6か月だけというのも間違いです。就労支援を中心に障害のある人のより良い人生へ向けて、たとえ一時期であっても関与した訳です。契約期間と同様な支援ができるわけではありませんが、公的な責任としてのフォローアップ体制を就労移行支援事業は常に考えておく必要があります。また、その姿勢無しで、地域の福祉や労働等の関係機関との意味ある連携をもつことはできません。利用の終結ならびにその後の職業生活継続の支援へ向けて、就労移行支援事業が行うべ

き役割については以下の2点です（表 2-6-1）。就労に至らず利用が終結になった場合のフォローアップも含まれます。

＜表 2-6-1 利用の終結および職業生活継続支援へ向けての就労移行支援事業所の役割＞

- 利用終結後の新しい支援体制の確認とスムーズな移行へ向けての取り組み
- 終結後のフォローも就労移行支援事業は可

（1）地域単位の組織連携と本人の担当者制

職業生活の継続的な支援には、地域の就労支援ネットワークの存在が欠かせません。日頃から、障害者就業・生活支援センターや相談支援事業、ハローワークや市町村の担当者等と密接な連携が必要ですし、そのようなネットワーク組織に就労移行支援事業として積極的な参画が不可欠です。

一方、訓練が終結し、就労継続している特定の発達障害者には、その時々で、特定の担当者が存在することを伝える必要があります。例えば、就職後1年が経過し、職場内での明確な理由で勤怠不良が表面化した場合に、実質的には障害者・就業生活支援センターの就労担当者が主に調整を行うかもしれません。また、同居家族の重篤な傷病等で、職業生活に危機が訪れる場合もあります。この場合も、市町村の担当者と相談支援専門員が中心になって、支援を行うことになるかもしれません。しかし、このような問題以前に、実質的に支援・調整を行う担当者と引き継ぎが行われず、本人も自らその人に相談に乗ってもらった経験がない状態であったとしたらどうでしょう。本人からの相談受け付けは、就労移行支援事業で、実際にその人の訓練や求職活動に積極的に関わった職員が、明らかに適任です。

職業生活とその支援は、就労移行支援の訓練期間よりはるかに長いものです。特定の職員が、常に本人の相談担当者になることは不可能です。必ず、引き継ぎが必要になります。しかし、この引き継ぎは、明確に「誰に」であるかを伝え、本人と新たな担当者が複数回個別に話し合い、本人に「同意」を得る手続きをとるべきです。そして、このような引き継ぎは、一般的には、引き継ぐ側の責任になります。

（2）就労に至らず利用が終結する場合

就労移行支援事業の利用終結は、企業等への就労が決まった場合だけではなくありません。就労定着実績が高い事業所でも、就労が決まらずに利用が終結する人はかなりの数存在するのです。このように、就労に至らず利用が終結する人についても、就労移行支援事業所は、丁寧に支援の引き継ぎを行う責務があります。

就労に至らずに利用が終結する人のタイプは、大きく以下の4つに分類できます。

- ① 企業等への就労の可能性があると就労移行支援事業所または関係機関は推測しているが、所定の訓練期間（2年）で、就職に至らなかった
- ② 当面（数年単位）、企業等への就労は困難と判断され、所定の訓練期間が終了した
- ③ 所定の訓練期間終了前に、訓練の中止を要望し、就労移行支援事業所が承認した

- ④ 本人は訓練の継続を希望しているが、就労移行支援事業所（他の利用者や職員等）ならびに地域の関係機関に重大な損害・被害を与え、支援の方向性が大きく変わった場合（例：受給の変更）

①については、障害者就業・生活支援センターや障害者職業センター等、求人情報が豊富に集まる機関と協議し、利用終了後も求職活動が継続できる体制に引き継ぎ、さらに本人の健康状態を維持する仕組み（例：就労継続支援事業の利用）が利用できるようにするまで、就労移行支援事業所が責任をもって調整すべきです。②③については、心身の健康状態や安定した日常生活が継続できる支援のあり方を、地域の福祉機関等と協議し、本人が納得できる福祉サービス利用に引き継ぐ必要があります。当面の就労が難しいと判断された人でも、数年後に再挑戦し、就労が実現する場合も十分あり得ることです。再度、就労へ向けて挑戦する場合の要件等は、本人や支援を引き継ぐ機関に丁寧に伝達しておく必要があります。④は、非常に稀な事例ですが、社会的に重大な事故や事件、他の利用者等の心身に重大な危害を加えるといったトラブルが発生して、就労移行支援のサービスの継続が難しいと判断される場合です。ただし、このような事例は、就労移行支援事業所と本人（あるいはその家族）だけで終了を決定すべき問題ではありません。地域の相談支援機関ならびに支給決定の市町村と、支援のあり方について何度も話し合い、慎重に結論を出す必要があります。

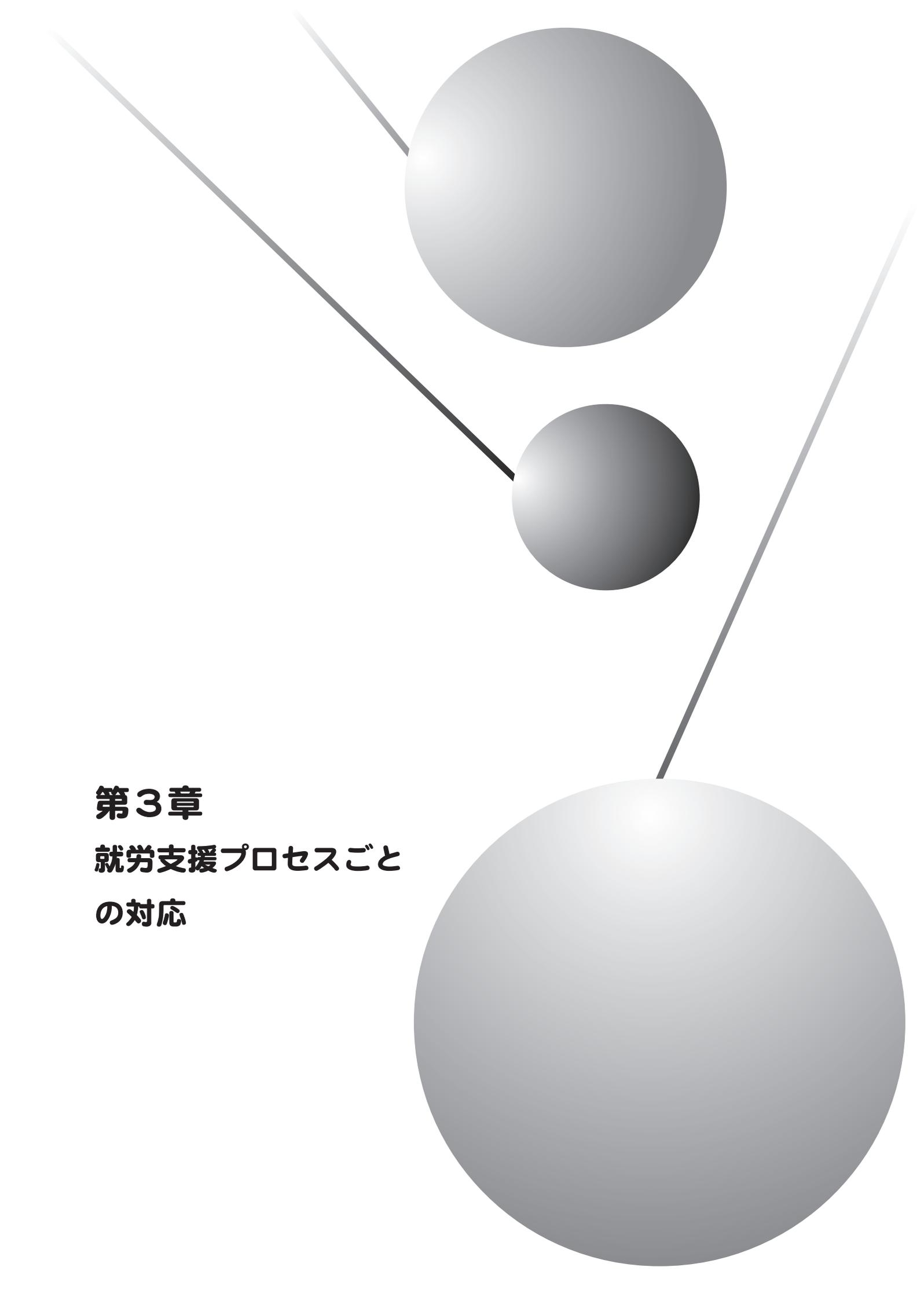
7. まとめ

就労移行支援事業は、多くの発達障害者にとって、就労する前段階に、意味あるサービスを提供できる機関です。しかしながら、知的障害者や統合失調症を中心とした精神障害者の就労実績が高い就労移行支援事業所でも、発達障害者の受け入れや支援に尻込みする事例が多いと聞きます。

ここでは、知的障害を併存しない発達障害者に対して、就労移行支援事業が行うべき留意点と、果たすべき役割をまとめました。具体的には、就労移行支援事業における支援の流れを、大まかに4つに分け、それぞれの過程における留意点と役割を記しました。また、この原稿は、地域における就労支援ネットワークが存在し、機能していることを前提としてまとめてあります。地域の実情を考慮しながら、参考にさせていただければ幸いです。もちろん、就労移行支援事業は、地域の就労支援ネットワーク構築の重要な当事者（プレイヤー）であることも覚えておいてください。

《文献・資料》

- 近藤直司（2011）：青年期・成人期の発達障害者に対する支援の現状把握と効果的なネットワーク支援についてのガイドライン作成に関する研究，厚生労働省科学研究費補助金こころの健康科学研究事業（http://www.khj-h.com/pdf/http___www.rehab.go.pdf）
- NPO 法人ジョブコーチ・ネットワーク（2009）：就労移行支援事業と就業・生活支援センターとの連携、ジョブコーチの活用、就労支援ネットワーク構築による効果的な就労支援のあり方に関する調査研究事業報告書，平成 24 年度地域生活支援事業費補助金及び障害程度区分認定等事業費補助金事業（<http://www.jc-net.jp/jcreport02.html>）
- 志賀利一（2011）：職業と社会生活の支援，精神科臨床サービス（特集：発達障害／発達特性から見えてくる臨床の工夫），星和書店，No.11(2).



第3章
就労支援プロセスごと
の対応

1. 利用相談



1. 見学から利用開始まで

ここでは、発達障害のある人から就労移行支援事業所に対して、利用希望があった場合の相談のポイントについて示します。

(1) 就職のニーズを確認する

就労移行支援事業は、2年という限られた期間内において利用者の就職を実現しなければならない、事業所責任が明確な障害福祉サービスです。しかし、利用を希望される発達障害のある人の中には、必ずしも「就職したい」という明確なニーズのある人ばかりではありません。例えば、本人は自信がない、難しいと感じているものの周囲の勧めで就労移行支援事業所を利用する場合や障害福祉サービスは利用したくないという場合も少なくありません。

このような場合、就職に向けて意欲的に取り組むことが難しく、また、準備訓練のストレスから通所することができなくなってしまうなど、かえって就職への道のりが険しくなってしまうことがあります。

一方で、1日でも早く就職したいという発達障害のある人に対しては、就職までの具体的なプロセスを共有することがとても重要になります。この点が共有できていないと、せっかく利用したのに準備訓練ばかりで就職できない、企業実習に行きたいのにその機会がないなど、双方の思惑の違いが準備訓練の継続を困難にしてしまうことがあります。

このように、「就職」のニーズやその実現性を明確にしないまま利用を始めてしまうと、2年間という貴重な準備訓練の期間を十分に活かすことができません。そのため、利用相談では、本人の就職のニーズ、必要な準備訓練の内容、期間などをしっかりと確認する必要があります。

(2) 事業所の特徴を伝える

図1は事業所の特徴を伝えるパンフレットです。発達障害のある人にとって、どこで、どのような準備訓練を受けられるのかは重要なポイントです。特に、大学や専門学校で教育を受けた人や社会人になってから発達障害の診断を受けた人にとって、福祉施設を利用することに対する戸惑いがあることは否めません。そのため、発達障害のある人の利用の有無、就職の実績、そして、自分に合ったプログラムがあるかどうかは事業所選択の重要なポイントになります。

就労移行支援事業所として発達障害のある人を受け入れ、就労支援をしていくのであれば、その準備訓練の特徴を分かりやすく説明することはもちろん、福祉施設を感じさ

せないような雰囲気作りを心掛けることも必要になります。



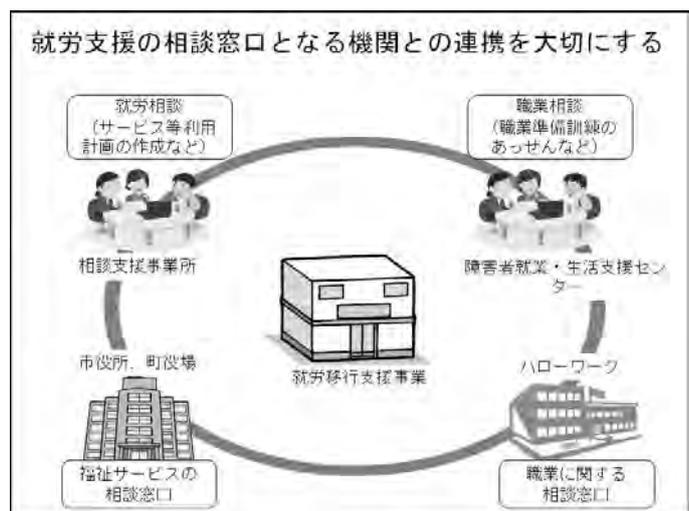
<図 3-1-1 事業所紹介のパンフレット>

(3) 関係機関との連携

障害のある人が福祉サービスの利用を希望する場合、まずは行政や相談支援機関に相談に行き、そこからの紹介を受けて福祉サービスの利用に繋がることが一般的です。この場合、相談から利用に至るまでに複数の関係機関が連携し、基本的なアセスメント情報を共有することができます。一方で、発達障害のある人の場合、本人がテレビやインターネットの情報から自ら就労移行支援事業所にアポイントを取るなど、行政や相談支援機関に頼らずに福祉サービスを探していることも少なくありません。

これからは発達障害のある人が就労移行支援事業所を自力で探して相談に来るケースが増えることが予想されます。しかし、こういったケースほど関係機関との連携が重要になってきます。就労移行支援事業所を利用するためにサービス等利用計画が必要になるかもしれませんが、医療や家庭との連携が欠かせないケースかもしれません。

これまで福祉サービスに頼ってこなかった人こそ、必要に応じてきちんと支援できるように、利用相談を機に関係機関と連携し、就労支援をするにあたっての課題整理やこれからの支援について話し合う機会が重要です。



<図 3-1-2 相談窓口との連携>

2. 体験利用の設定

見学や相談だけでは就労支援に必要な情報が少ないため、そのままでは個別支援計画を

立てることが容易ではありません。また、本人の就職に対する考え方を知るためにも必要となる体験利用のポイントについて示していきます。

(1) 体験利用や暫定支給決定の期間を活用する

体験利用の期間は、就労移行支援事業所によって異なるようですが、2~3 日間から 2 週間程度を設定しているところが多いようです。体験利用では、就労移行支援事業所の雰囲気や準備訓練との相性を見極めることができますし、暫定支給決定を活用すれば、発達障害のある人のアセスメントについて、一定の期間をかけて丁寧に行うことができます。

結果として、利用につながらなかった場合は、前項で述べた関係機関と連携し、他機関の障害福祉サービス利用や障害者就業・生活支援センターでの支援など、本人への支援が途切れないようにしなければなりません。

(2) 就職に対するイメージ、考え方を知る

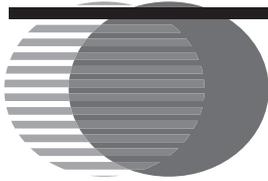
体験利用や暫定支給決定の期間では、本人の職業適性などのアセスメントに加え、就職に対するイメージや考え方を知ることが重要です。特に障害者手帳を取得して日が浅い人やこれから取得するといった人の中には、憧れの職業や正社員へのこだわりがあったり、理想と現実に明らかな差があったりすることがあります。この場合、本人の希望する労働条件で就職を目指すことがかなわないこともあります。そのため、障害者雇用で働いた場合のメリット、デメリットについての説明や障害者雇用の現状、就労移行支援事業所の実績などを知ってもらい、就職に対する具体的なイメージを共有していくプロセスも重要となります。

(3) 振り返りの機会を作る

体験利用は、本人の就職に対するニーズを知る第一歩です。体験利用をしてどのように感じたのか、就職するための自分自身の課題は何か、そして、就労移行支援事業所にどのような支援を期待し、自分はどんな風になりたいのかを話し合う振り返りの時間が必要です。振り返りの際は、発達障害のある人の就労相談ハンドブックが参考になるでしょう。

発達障害のある人の就労相談ハンドブックに掲載されているようなアンケートやワークシートなどを用いて、口頭でのコミュニケーションによる確認だけでなく、現状の確認とこれからの支援を確認することが、就職に向けた個別支援計画を作成するためにも必要なことだと思います。

2. 基礎情報の収集



1. 2年間で就職するために必要な情報収集

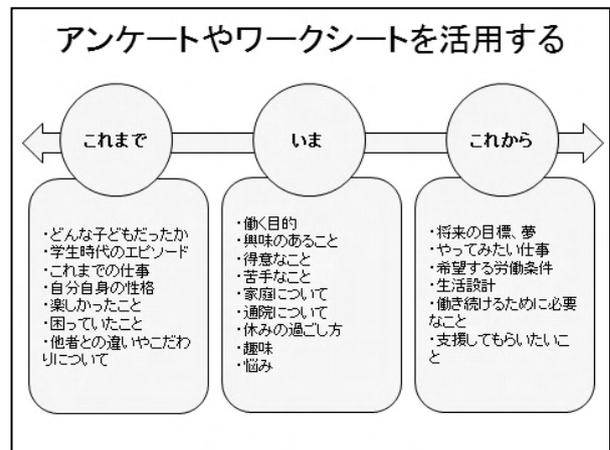
まずは、希望職種や労働条件、自分に合った働き方を確認していくことが必要です。ただし、面談だけでは把握できないことも多く、実際の作業やワークシートなどを活用して、2年間で就職するために必要な情報収集をします。

(1) 就職するための課題と必要な支援を示す

なんとなく準備訓練を受けていても思うような成果はあがりません。むしろ、なぜこんな訓練を受けなければならないのかという疑問が生じてしまうかもしれません。これは就職という目標が定まらず、何をすればよいのか分からずに戸惑っている状況です。一方で、最初から自分のしたい仕事が決まっている人ばかりではありません。それが分からないから就労移行支援事業所を利用している人のほうが多いかもしれません。また、仕事内容よりも労働条件や職場環境を重視する人もいます。

発達障害のある人の就労支援では、アンケートやワークシート活用するなど、時間をかけて本人の考えていることを引き出していくことが求められます。

そして、希望の就職を実現するための課題や必要となる支援を、準備訓練を通じてフィードバックしていきます。この繰り返しによって、本人が受けている準備訓練の意味を理解してもらうこと、支援者との信頼関係を築いていくことができます。



＜図 3-2-1 アンケートやワークシートの活用＞

(2) 職歴や学歴など、これまでの経験を振り返る

希望職種を考えていくプロセスにおいて、これまでの経験を振り返ることはとても大切です。なぜ、その仕事を選んだのか、得意だった仕事、好きだった仕事は何か、そして、苦手だった仕事や環境などを知ることで、仕事に対する興味、関心だけでなく、当時の課題を把握することができます。また、学校生活のエピソードからも就職を目指すための課題や必要な支援が見えてくることがあります。その時の場面や状況、好きだったこと、苦手だったこと、抱いた感情などを聞き取ることで、今につながる本人の価値観や考え方を知ることができます。

ただし、こういった振り返りのプロセスでは、嫌な思い出やネガティブな話を聞くことにもなるため、慎重に進めるようにしなければなりません。本人との一定の信頼関係があること、また、ポジティブなエピソードをうまく引き出しながら、丁寧に話しを進めていくことが大切です。

(3) 面談の機会を作る

発達障害のある人の就労支援では、定期的に個別面談を設定することが大切です。希望する職種や労働条件、そのための課題や必要な支援が明らかであるように思えても、本人にとっては不安があり、自信がないことは少なくありません。また、自分自身の置かれている状況を客観的に把握することが難しく、周囲との関係や変化の中で混乱していることもあります。一見すると本人の変化が分かりにくく、支援者が気づかない可能性もあるので、定期的に面談の機会を作り、本人とじっくりと向き合う時間を作る必要があります。

2. 初期アセスメント

ここでは本人の希望する仕事に就くために把握しなければならない職業スキルの把握について考えていきます。

(1) 職業スキルが把握できるような準備訓練を用意する

まず、就労移行支援事業所で実施している作業がベースになります。さらにアセスメントのために客観的な評価が可能となる準備訓練をいくつか用意することが望ましいといえます。例えば、ワークサンプル幕張版（MWS）などです。結果を数値化し、標準値との比較ができるものがあれば、職業適性の傾向を本人に分かりやすく伝えることができます。また、事務に関する業務、パソコン、学習、軽作業、清掃など多様な作業を経験してもらいます。これで、職業適性だけでなく、興味、関心を知ることができます。

また、アセスメントの結果をまとめるためにチェックリストを作成している就労移行支援事業所も多いようです。チェックリストは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構作成の「就労移行支援のためのチェックリスト」が参考になります。

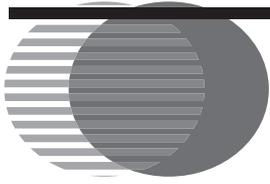
(2) グループワーク等を通して、社会性や対人関係をアセスメントする

発達障害のある人にとって、職場で必要となる人間関係やコミュニケーションなどの社会性や対人関係を理解することは簡単なことではありません。障害特性として配慮し、支援が必要な部分ですが、そのことに本人が気づいていない場合も少なくありません。そのため、グループワークや職場対人技能トレーニング（JST）に参加し、自分の考えを話したり、人の意見を聞いたり、集団でのルールやマナーを学ぶ機会が必要です。これは、社会性や対人関係の課題に気づくことのできる場面として、発達障害のある人の就労支援においては欠かせない要素になっています。

(3) アセスメントで知り得た情報は、本人にもフィードバックする

発達障害のある人の就労支援において、本人が「自分自身のことを知る」ことはとても大切な要素です。周囲がどのような評価をしても、本人がそれを受け入れなければ上手くいかず、同じような失敗を繰り返してしまいます。そのため、アセスメントで知り得た情報、例えば、作業の結果、グループワークでの振る舞い方、普段のビジネスマナーなど、気がついた時にタイムリーにフィードバックするなど、本人の気づきを促すことが重要です。

3. 本人主体の個別支援計画



1. 本人にとって意味のある個別支援計画

発達障害のある人が事業所を利用していく時に、「就職を目指して、最長 24 か月の間に、何を目標に何をするのか」見通しを持つことが大切です。本人に就職までのイメージを持ってもらうために、事業所が具体的に提供するサービスを明確に示すものが個別支援計画となります。ここでは発達障害のある人の特性を考慮しながら個別支援計画を作成するためのポイントを示していきます。

(1) 就労までのプロセスを支援者と一緒に考えるツール

個別支援計画は、将来の目標（就職）やそれに向けた課題、解決策を本人とともに就労移行支援事業所の支援者が、「いつまでに」「どこまで」進めていくのかを確認するツールです。

個別支援計画で大切なことは、発達障害のある人の就労希望に対し、その実現性と本人の状態とのギャップを踏まえ、丁寧に就労までの道筋を示すとともに、より現実的な生活スタイルのプランを提示していくことです。

本人にとって意味のある、また納得のいくプロセスを進めていくために、個別支援計画の役割はとても重要になってきます。そのためには、支援計画策定に本人が参加することや、本人の言葉を活用することがポイントになります。

(2) 計画作成のプロセス

本人の希望や願いを明らかにした上で、就労にたどり着くまでのプロセスとして、どのようなことに取り組んでいけばよいかを一緒に考え、本人が納得できる計画を立てることが大切です。

本人の認知的な特徴の把握、これまでの生活歴や職歴の確認、得手・不得手の把握等を踏まえ、本人と支援者が一緒に計画作成することで、自分に合った働き方を整理することにつながります。支援を進めていく中で、目標に対する到達具合や見直し等をモニタリングした上でフィードバックし、本人と支援者との意識のズレを修正していくことが重要になります。

(3) 目標設定と自己評価につながる仕組み

個別支援計画は、支援の経過とともに定期的なモニタリングを行い、大枠の取り組みについて内容の見直しをしていきます。モニタリングに加え、1週間毎や1か月毎に定期面談を設定し、本人が気になっていることや悩んでいること、日々の取り組みに対す

る評価について振り返ることも、ズレを大きくしないために有効です。その際、図やグラフ、数値化した資料など視覚的な提示を行い、分かりやすくフィードバックできるような工夫が望めます。

2. 利用者のニーズを聞き取るための取り組み（例）

自己PRの仕方が分からず、就職活動をしないまま大学を卒業したHさんは、アルバイトの経験はいくつかあったものの、仕事がうまくできたという実感が持てないままでした。仕事が続かないことや本人の生活状況を心配した両親からの勧めで、相談支援機関での面談を経て医療機関を受診したところ、アスペルガー症候群と診断されました。就職へのイメージが十分でないこともあり、地域の就労移行支援事業所を利用し、支援者と課題整理を行いました。

図 3-3-1 のようなワークシートを使い、これまでのアルバイトの経験から、自分で得意だったことや苦手だったことを振り返り、その時の対処がどのような結果になったのかを見直すことで、これからどのような支援が必要か見通しを持てるように働きかけました。

その中で、自分で就職活動をするには、「どのような業種が向いているのか分からない」「苦手なタイプの人や複雑な対人関係に対応することへの不安が強い」ことがわかり、支援者のサポートを得ながら就職を目指したいという気持ちが確認できました。また就職に必要な対人スキル学習の機会を持つことや一定期間、複数の職業体験を行なってから自分に合った就職先を見つけたいという目標を支援者との話し合いの中で共有することができました。

Hさん 仕事の振り返り					
期間	仕事内容	得意だったこと／好きだったこと	苦手だったこと／嫌いだったこと	どう対応したか	どう対応したらよいか
大学生の時に数週間	<u>小学校のプールの監視員</u> ・立って監視 ・日記記入 ・注意する ・管理（機械・鍵）	日報を書くこと（決められたところ：水温・濃度） ・児童と接する ・児童が遊ぶのを見る 管理全般（鍵や機械、機械は4つくらいの手順で手順書あり） ・決められたことを忘れることは少ない（時間ごとの記録等できていた）	①児童に注意する ②保護者、男性アルバイトと話す ③日誌の自由記入部分を書く ④監視の最中の暑さ	①②勇気がでたときには言えたが、言わずに見逃してしまうことがあった ③毎日起こっているようなことをなんとか書いた ④頭の中で違うことを考えるようにした	①決められたセリフであればあらかじめ考えておくことや、紙にまとめるということが考えられる ②周りの人に苦手な部分について配慮してもらう
3週間	<u>展示会スタッフ</u> ホールの巡回（説明、注意） チケットもぎり、グッズ売り場の販売	決められた対応（もぎり、チケット販売、グッズ売り場、準備） 気さくな管理者と話すこと 暗算（チケット販売額を暗算したし、慣れると金額をパターンで覚えた）	①ホール内の注意、説明（子どもにも注意する、自分から話しかけて説明する） ②決められていない対応（クレーム処理） ③スタッフに自分から話しかけること、用事があるときには反応を気にしていた	①何とかやっていたが、足りなかったのではないかと思う ②クレーム対応は相手の反応が気になった。対応にも少し混乱した	得意な部分を生かした仕事につく 苦手な部分について、できるだけ回避する作業体験を重ねながら、自分に合った仕事を見つける
8ヶ月	<u>ホームセンターでアルバイト</u> ・商品陳列 ・レジ	商品の陳列・補充 段ボール等、廃材の片付け	①お客さんから希望する商品について問い合わせをされるとすぐに対応できなかった ②頑固な人と接すること	①自分でその場所を探そうと店内をうろろろしてしまっただけ ②あまり話しかけない、合わせて行動する、謝るだけで言い訳しない	①上司・先輩の協力を得る ②無難な対応の仕方を学習したい

<図 3-3-1 振り返りのワークシート>

4. 活動内容の設定



就労支援の現場でよくある作業として、製品の仕上げ作業やパン・製菓作業などがあります。しかし、作業そのものの習得が早く、支援者や本人自身も目標や課題を見いだしにくい場合があります。また自分には課題設定が低すぎるのではないか、その作業がどのように就職につながるのかと不安になり、敬遠する人もいます。一方で、単純工程の繰り返し作業の方に適性がある人もいます。いずれにせよ、活動内容を設定する際には、その設定理由を説明しなければなりません。

ここでは、どのような活動内容を設定すれば、発達障害のある人にとって有効な支援につながるかを示していきます。

1. 活動内容の設定

(1) 活動を通じたアセスメント

ある程度の作業スキルのある人であっても、それだけで就職がうまくいくとは限りません。就労移行支援では、作業そのものを習得することが目的ではありません。その作業を通して、仕事を進める上で必要な要素をこなし、量・質ともに要求通りの成果を上げるために何をすべきかを伝えて行くことが大切になります。そのためには、活動を通してのアセスメントとその振り返りが不可欠となってきます。

また、「作業がどれくらいの量できたのか」「速度、品質が保てたか」といった作業技術面だけに着目するのではなく、「基礎体力はあるか」「一定時間集中して取り組めたか」「ペース配分は適切か」「修正や注意を受け入れられるか」「変更や中止に応じることができたか」「指示理解はどうか」「報告、質問はタイミングよく自発的に行えたか」などの、職業行動面や対人コミュニケーションのスキルを把握することが重要です。職業行動面や対人コミュニケーションの課題は、発達障害のある人が仕事を継続できない要因の一つとされています。実際の職場では、人との関係を排除することはできませんし、それでは仕事が成立しません。このような課題は、支援を行う上で、適宜確認しておく必要があります。

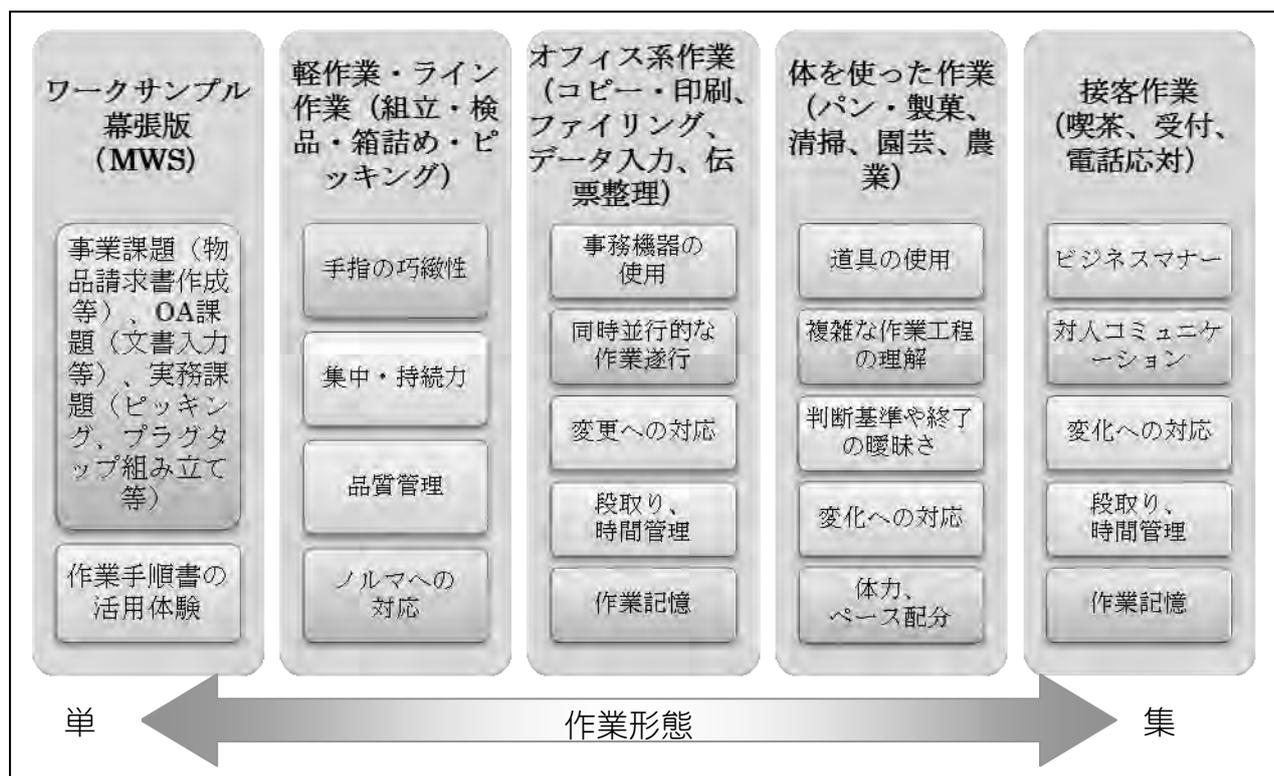
活用できるチェックリストや評価項目には、「就労移行支援のためのチェックリスト」や「職業準備性チェックリスト」「職業評価」「TTAP (TEACCH Transition Assessment Profile TEACCH 移行アセスメントプロフィール)」などがありますが、実施そのものに終始してしまうのではなく、それらの項目や着眼点を上手く取り入れて、日々の作業場面や活動場面で情報収集することが重要です。

基本的な職業スキルのアセスメントとして、「ワークサンプル幕張版 (MWS)」を活用することが有効です。「ワークサンプル幕張版 (MWS)」は、作業を通して職業能力や適

性などのデータをとることを目的としますが、それ自体が作業課題となり得る場合もあります。

(2) 様々な作業プログラムを体験する

いろいろな作業をより多く体験することは、職域の幅がなかなか広がりづらい人にとって、適性や課題発見、職業イメージが持ちやすくなるというメリットがあります。作業には大きく分けて施設内で行う作業と施設外、つまり実際の職場や現場で行う作業があります。施設内作業には図 3-4-2 に示すような作業があります。



<図 3-4-1 作業の種類と着眼点>

最近パソコンを作業科目に取り入れている事業所が増えてきました。発達障害のある人に関心の高い分野ではありますが、仕事となるとかなり高い専門性を求められますし、人によっては不向きな人もおり、パソコンのスキルを高めるというより、アセスメントの視点で取り組む考えもあります。

また、朝礼の司会、お茶当番、掃除分担、作業準備など事業所内で担っている役割を活動に取り入れることも有効です。主たる業務ではありませんが、実際の職場では何らかの役割を担うことがあり、社会人になるとこのようなスキルも求められる場合があります。役割とはいえ、自己流に任せるのではなく、手順や要求基準を明確に設定し、遂行度合いを確認することで、プログラムの1つともなり得ます。

普段スタッフがやっているような事務仕事のうち、補助的な仕事は何があるかを切り出していくと、それぞれが単発の短時間の仕事であっても、数種類の組み合わせで、半日分の仕事に再構成することができます。そして個別のアセスメントを活かして、個々

に課題設定することが望めます。

様々なプログラムを体験するという事は、自分の得意なことや苦手なことを整理し、どんな仕事に向いているか、どんな職場環境が自分に合っているか、またどのような配慮を求めれば、仕事を続けていけるかを探る過程であり、その見極めを支援者が本人とともにやっていくことが大事です。

(3) 職場のルール、マナーを学ぶ場の設定

発達障害のある人にとって、職場のルール、マナーを自然に学んでいくのは難しい場合があります。職場のルールを学ぶ場の設定は、就労移行支援事業所には欠かせないプログラムの一つといえます。企業が従業員に求めるスキルとして、「挨拶」「報告・連絡・相談」「指示に従う」といった社会人としての基本マナーは、資格や技能よりも優先されると言われています。

ビジネスマナーやコミュニケーション講座は、一般知識として学んでもらうことを目的とし、多くはセミナー形式で実施されます。また、本人の学びの場としてだけではなく、支援者が本人の特徴を把握し、どのような支援、配慮が必要かを知ることでもできます。本人と支援者が安心できる関係を作ることで、「人とのやりとりが楽しい」「他との交流は意味があるもの」と気づいてもらえることもあります。また、表3-4-2のように、SSTや職場対人技能トレーニング(JST)、感情コントロールを学ぶ講座などもあります。小集団で行う場合は、理解のレベルやスピードに差があるので、板書や図解、資料を配布するなど視覚的に補完して伝える配慮が必要です。

<表 3-4-1 ワークシステム・サポートプログラム講座例>

講座	目的	テーマ等
職場対人技能トレーニング (JST)	職場に必要な対人コミュニケーションを学ぶ	挨拶、報告する、確認する、職場で謝るなど
問題解決技能トレーニング	ミスやトラブルが起こった時の対処方法についてどのように考えていくかを学ぶ	JST で得られた情報を活用 (ミスをした時の対応、指示を忘れた時など)
リラクゼーション技能トレーニング	自己のストレスを認知し、コントロールする手段を学ぶ	体調チェック、ストレス管理、対処法 (癒しグッズ、ストレッチ、呼吸法など)
マニュアル作成技能トレーニング	慣れない作業や複雑な工程をどのように整理し活用していくかを学ぶ	課題分析の書き方、メモの取り方、自分に合った活用方法、加筆修正の視点
会社が求める人材とは 職場の安全講習	会社や世の中の仕組みについて学ぶ	物流、生産性とは、労災、健康管理、正しい休暇の取り方、指示命令システムなど
発達障害について	障害特性の知識、理解	苦手なことは配慮として求め、得意なことを活かす視点

これらグループワークやセミナーで学んだことを、実際の作業場面で実践し、個別面談でフィードバックしていく流れを繰り返し作っていくことが、発達障害のある人にとって有効です。またテーマに沿ったグループディスカッションを行うことで、自分とは違う見方や考えに触れる機会も大事です。

作業中にいきなり注意や指摘をされると受け入れにくい人でも、あらかじめ設定された場面で整理された知識として学ぶ場になると、比較的客観的に受け止められることがあります。また、グループで話し合うという体験を通して、自分と同じような目的を持つ人と出会い、チームで共通目標を達成していくことを学ぶ場にもなるでしょう。

2. 就労場面を想定したプログラム

(1) 施設外就労の活用

施設外就労とは、利用者3人以上とスタッフがユニットを組み、実際の職場や現場に出かけ、企業から請け負った作業を行うものです。施設外就労の設定は、働く意味、理解、就労へのモチベーション維持に効果的です。企業文化に触れることで、職場のルール、マナーなどの要求水準について、緊張感を持ちつつ体験することができます。本人にとっては、実際の職場において、これまで体得したスキルを実践する機会となり、支援者にとっても、本人の職場での振る舞いを確認できる機会となります。

(2) 報告、連絡等の工夫

施設内での連絡系統や業務日報の作成など、職場を想定した機能的なコミュニケーションの工夫が必要です。遅刻や体調不良で欠席する際の連絡手段やタイミングは個別に支援が必要な場合があります。電話よりメールの方が手段として有効な人もおり、大切なのは本人から自発的に適切なタイミングで報告、連絡、相談ができることです。

個別に業務日報を作成し、日々の作業や目標のふり返りに活用したり、体調チェックの項目も加え自己管理したりすることで、安全に作業に取り組む意識を身につける必要があります。

《文献・資料》

- 障害者職業総合センター職業センター(2008):障害者支援マニュアルI。支援マニュアルNo2。「発達障害者のワークシステム・サポートプログラム」
- ゲアリ・B. メジボフ、ジョン・B. トーマス(2010):自閉症スペクトラムの移行アセスメントプロフィールーTTAPの実際, 川島書店.

5. 面談の設定



発達障害のある人は、自分からの発信が少なく、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捉えて上手に相談することが苦手です。また、利用当初は「就労が続かない」「就職できない」といった明確な課題があり、何らかの相談を介して利用に至ったものの、次第に就労移行支援事業利用の目的や課題を見失ってしまう人もいます。そのため、定期的な面談を行う中で、時折、利用の目的や課題を確認することが有効です。

ここでは本人発信による相談ではなく、プログラムの一貫として面談を設定する際の、頻度や面談のテーマ、内容、面談時のルールなどのポイントを示します。

1. 設定された面談とタイムリーな面談

限られた時間で効果的に面談を行うためにも、本人が面談の目的を理解するためにも、あらかじめ話すテーマ、目標などを決めておくことが大切です。

例えば、あらかじめ「今月の目標」を決め、定期面談では「今月の目標」と照らし合わせて訓練の進捗状況を振り返るようにすると、本人も面談の目的を理解しやすくなります。ホワイトボードなどに「今月の目標」を掲示しておくことで、本人も日頃から確認でき、常に意識しやすいでしょう。

また、設定された面談以外に、本人からの訴えや日誌などから SOS をキャッチした時点で面談できるよう、気軽に話し合える面談スペースを設けておくことで、タイムリーな面談も可能となります。

人に相談するのが苦手な発達障害のある人にとって、こうした機会の提供や「いつ」「誰に」「何を」「どのように」「それはなぜ」といった具体的な相談の手法を伝えることは、社会で活用できるスキルの1つともなり得ます。

2. 面談の目的と対応の工夫

(1) 面談の目的

2年間で就職を目指すために、「今何をすべきか」「何が求められるか」を本人とスタッフが共有しておくことが必要です。面談を通して、課題を整理し、課題解決に向けた今後の方向性を具体的に提示し、実際の支援につなげることができます。また、職員と本人の間で、方向性・期待・理解などにズレが生じた場合も、早い段階で軌道修正を行うことで、誤解やトラブルを最小限に留めることができます。1人で判断したり、悩み続けるのではなく、早い段階で相談をして解決方法を探るといった経験やスキルを身につけることが重要です。

(2) 環境設定や対応の工夫

面談をする際には、場所や方法、タイミング、時間やルールなど個別に配慮が必要となります。基本的には、プライバシーが保たれる個室が望ましいのですが、「特性によって閉鎖空間が苦手」や「余計な情報が入らない空間の方が気が散らない」など、その人に合わせて個別に配慮する必要があります。また職員の座る位置や視線などが本人にとって緊張感を与えやすくなっていないかなど、位置や距離なども考慮するとよいでしょう。

面談時には、面談の内容や推移が視覚的にわかるように面談シートを活用し、職員の記録だけでなく、本人に書いてもらうことも重要です。もし、話題が本筋から外れても、元に戻るための覚え書きのような役割にもなります。またあらかじめ面談のテーマや目標などの項目が書かれたシートを提示することで、話す内容が明確になり、本人が見通しを持って、安心して面談に臨むことができます。

コミュニケーションが苦手な、本人からの発信がなかなか難しい人は、その人に合った表現の仕方の工夫も考えます。筆談、図解、カード、メールやSNSなど話し言葉以外の方法も活用する必要があります。また、質問項目を選択回答式で提示するなどクローズドクエッションなども取り入れて、徐々に本音を引き出すよう、確認しながら進めることが大切です。

(3) 自己認知、自己理解の支援の工夫

就労移行支援事業所における作業訓練の経験や、学習会で障害に関する情報を得ることなどで、利用者自身も何らかの課題に気づくことができます。自分を知り、苦手と得意、それがどう周囲に影響するか、効果的な配慮は何かを伝えることで、社会とのやりとりをスムーズにすることが期待できます。そのことを周囲と共有するためのツールとして、「ナビゲーションブック」「自己紹介シート」「私の取り扱い説明書」などに面談で得られた気づきを整理することで、更に自己理解が深まる機会となります。

本人の自己像は、必ずしも周囲の人に映っている姿と重なるわけではなく、むしろズレがあることが多いのです。ズレが大きいほど、本人にとっては、対人関係での摩擦も大きくなります。ナビゲーションブックの作成とは、自己像と利用者像の部分が重なったところが本当の自分であり、その部分を本人自身が理解し、自分でまとめる作業を支援することと言えます。

他人から一方的に「あなたにはこんな特性がある」と言われても、本人が承認しなかったら、助言や支援があっても拒否するかもしれません。何より本人自身に気づきがないと、苦手な状況を回避することも、他者に援助を求めることもできないでしょう。社会の中で、人との関わりの中で、自ら生き抜いていく力を高めていくために、自己認知支援は大切です。

個別面談記録票

〇〇年 〇月 〇〇日 (〇) 対象者 〇〇 〇〇 担当者 〇〇 〇〇

① 就労セミナー・学習プログラムでの自己評価 ① できた 2. できなかった 3. わからない

<理由>

「人の前を通る時」 ←今週できた内容 「質問する」	☆クッション言葉 ・すみません、〇〇なのですが どうしたらいいですか? ←指示をあおぐ!
------------------------------	--

↓ペースが

②前回の目標（課題）に対してのふりかえり ① できた 2. できなかった ③ わからない

<理由>

<p>1. 作業中〇〇さんの作業量を気にしなくなった。 なぜ?→個室での他の人と違う1人だけの作業をする方が集中できる。◎</p> <p>2. 「作業中手を止めずに続ける」 自分はできている!と思っても、周りから見ると止まっている時間が長くと集中していないと思われる。→周りの人の考え「仕事やる気ないんじゃないかな?」 手が止まる→気になる→困ってる(判断できない)→報告する</p>
--

やや

③現在の体調面、精神面について 1. 良好 ② 不調 3. わからない

<理由>

<p>睡眠 5~6 時間。途中目が覚めるとその後 2, 3 時間は眠れない。以前は 10 時間はぐっすり眠れていた。 なぜ?→コーヒーの飲み過ぎかも?1日の量を確認する。 車の運転が不安。交通事故に敏感になってしまっている。</p>
--

④相談したいこと、悩みごと ① ある 2. 特にない 3. わからない

<理由>

<p>〇〇さんが苦手。ストレスを感じる。→どんな感じ?「もやもや」「イライラ」 なぜ?→挨拶をしてくれないから。</p>
--

⑤その他（何でも） () について

<理由>

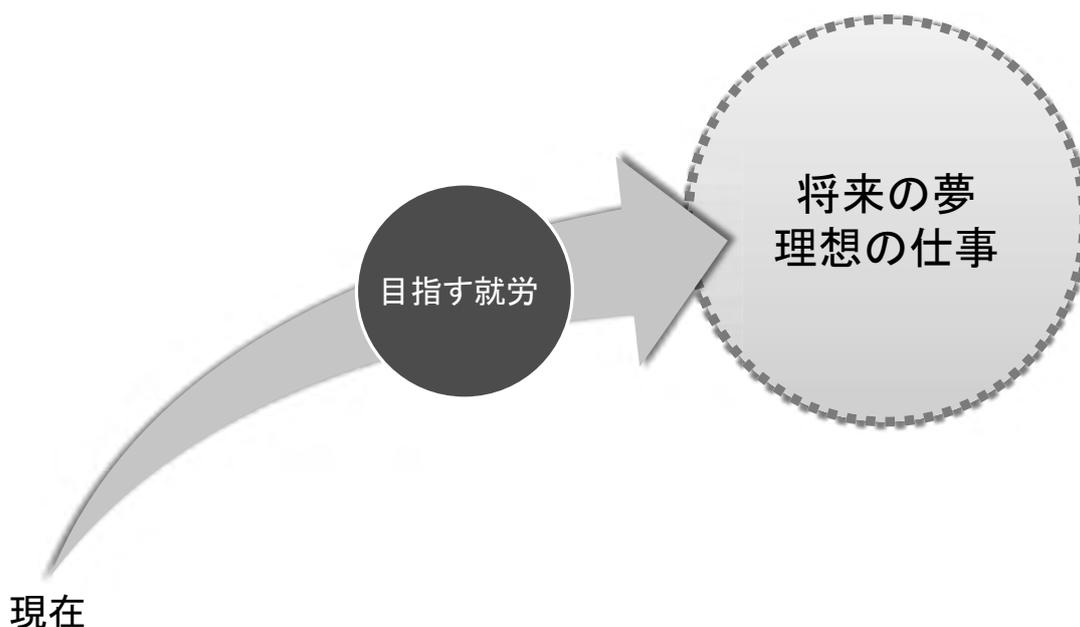
--

<図 3-5-1 個別面談記録票の例>

6. 目指す就労のイメージづくり



発達障害のある人にとって、「この事業所なら就職が期待できそう。訓練してもいいかな」と思える環境やプログラム内容が利用の決め手になることもあります。そのためにも支援者は、「発達障害のある人が何を求めているのか」「どういうことに関心を示すのか」を知る必要があります。支援者もいわゆる顧客意識の視点を持つことが求められています。そしてこの視点は、今まで社会福祉法人が展開してきた福祉サービスとは異なったものであり、発想の転換が求められます。図 3-6-1 にあるように、本人の希望や興味関心を大切にしつつ、より現実的な就労のイメージを共有することが大切です。ここでは、目指す就労のイメージづくりの助けとなる活動や工夫について紹介します（表 3-6-1）。



<図 3-6-1 目指す就労のイメージづくり>

1. 仕事に関する情報を数多く伝える

(1) 求人票、ハローワークの活用

これまで就職活動をしてきた人でも、実際にハローワークを使いこなせているかというと、そうでもないようです。ハローワークの専門援助部門で、求人票の見方や選び方のポイントを相談できていない人もいます。インターネット上で得た情報だけでなく、タウン誌や広告、求人票の見方や職業を選ぶポイントを整理するなど、情報収集の仕方についても支援が必要です。また求人票だけでは得られない情報は、やはりハローワークの窓口を活用することも必要で、自ら相談ができるように経験を積むことが重要です。

これまでの職歴のふり返りと課題の抽出、今後の目標設定などを行うと同時に、地域にある仕事の情報に触れることが大切です。日頃から求人への動向を見る習慣づけをし、地域に希望する求人がどの程度あるのか意識することで、自分に合った職業選択につながります。

(2) 在職者や外部講師等の協力

実際に、在職中の元利用者に仕事の話をしてもらうことや企業経験者から働いていた時のエピソードを語ってもらうことで、職業イメージが広がることがあります。また、職場見学を行い、企業の担当者から直接説明を受け、実際に働いている姿を見ることは、イメージづくりの助けになり効果的です。ハローワークの担当者に職業講座の協力をお願いするなど、第三者による就職に関する話しはリアリティがあり、就職に対する動機付けも期待することができます。

2. 事業所の雰囲気や物理的環境、スタッフの対応を通して「働くこと」を伝える

(1) 魅力ある環境づくり

OA デスクやパソコンを常備し、実際の会社のような室内環境を整えることや、オフィス街や駅の近く、オフィスビル内に事業所を構えることで、社会人としての意識を持ちやすく、就職のイメージ作りにつながりやすいでしょう。

作業訓練中は、スタッフは会社の上司といった役割を担い、指揮系統を意識づける仕組みも大切です。頻繁に「報告」「連絡」「相談」やビジネスマナーを取り入れ、セミナーで学んだ知識やスキルを実践できるようにしていきます。また、身だしなみを意識してもらうために、社会人としてふさわしい服装コードや指定の作業着を決める、スーツで出勤する日を作るのもよいでしょう。

(2) 就職時のイベント

就職が決まったら、みんなで門出を祝うセレモニーや証書などを渡すことで、訓練している人たちにとってよい目標となります。図 3-6-2 は、よく見える場所に、就職先と利用者名を掲示している例です。常に、目標となるモデルを提示することは、「自分も就労したい」という動機付けにもつながります。



＜図 3-6-2 就職先と利用者名の掲示＞

3. 本人の興味関心を軸にイメージを広げる

就労経験の少ない人ほど、本人の希望と実際の状況との間にずれが生じます。経験やイメージのない中で、本人の希望だけを変えようとしても上手くいかないでしょう。「なぜそのような希望を持っているのか」「どのようなことに興味・関心があるのか」を丁寧に聞き取りながら、「実際に実現できるのか。そのために必要な手立ては何か」を検討することが大切です。多くの場合、経験の振り返りを通して、支援者と一緒に検討することになります。就労移行支援事業所の利用を通して目指す就労とは、「将来の夢や理想の仕事」の手前にある中間目標であり、本人の思いと現実の間に折り合いをつけ、達成できる現実的な「着地点」とあると言えます。

＜表 3-6-1 イメージづくりの助けとなる活動や工夫＞

目的	活動や工夫の例
<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕事に関する情報を数多く伝える 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 求人票やハローワークを活用し、地域にどのような仕事があるのか調べてもらう ・ 在職者や外部講師から職業生活について聞いてもらう ・ 家族など身近な人から職業生活について聞き取ってもらう ・ ビデオや本を読んで、仕事に関する情報を調べてもらう
<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業所の雰囲気や物理的環境、スタッフの対応を通して「働くこと」を伝える 	<ul style="list-style-type: none"> ・ オフィスビルに事業所を構える ・ 服装コードを取り入れる ・ スタッフは「会社の上司」という役割を担う ・ 就職が決まったら、イベントやセレモニーを行う
<ul style="list-style-type: none"> ・ 体験を通してイメージづくりをする 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経験のない作業や興味のない作業についても、取り組んでももらう ・ 職場見学や職場実習を活用する
<ul style="list-style-type: none"> ・ 本人の興味関心を軸にイメージを広げる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ まずは本人の意向を大切に、本人の希望や興味関心を軸としつつ、本人のイメージを広げるための情報を数多く伝える ・ より現実的な「着地点」として、本人と支援者が一緒に目指す就労のイメージを作っていく

7. 就職までのイメージづくり



発達障害のある人の中には、就職までの見通しを持つことが苦手な人が少なくありません。そのため、事業所内で他の利用者とともに就職を目指していくプロセスを丁寧に伝えることが大切です。

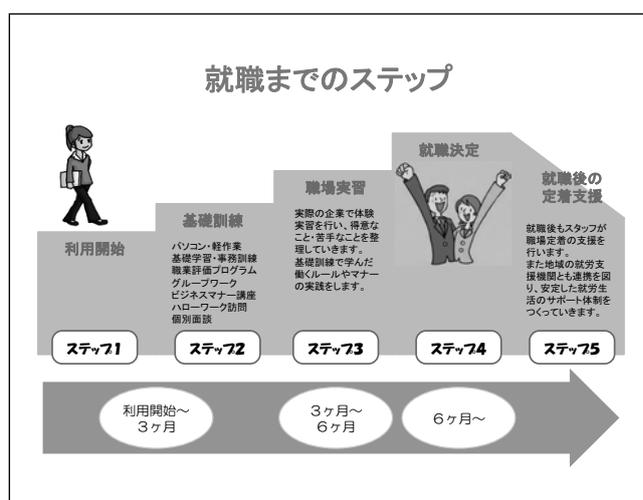
ここでは、就職までのイメージづくりのためのポイントを示します。

1. 就職までのステップを提示する

就労移行支援事業所は、利用者すべてが同じ時期に利用を開始して、同じ活動を行いながら就職を目指すわけではありません。就職までのステップがどのようになっている、自分がどの位置にいるのかを把握することで、これからやるべきことが明確になります。

(図 3-7-1)

また自分よりも先の段階にいる人の動きが分かるように、朝礼や予定表等を活用して、利用者全員の動きが分かるようにしておくことも効果的です。ただし、他の利用者との比較を意識しすぎないように、あくまでも自分にあったステップの進め方が大切であることに留意する必要があります。



<図 3-7-1 就職までのステップの提示例>

2. 各ステップにおけるメニュー

(1) 基礎訓練

① 軽作業

例えば、袋詰めや部品組み立て等によって、手先の器用さ、集中力、正確さ、スピードを意識した作業の目標設定を行います。ワークサンプル幕張版 (MWS) 等を利用して、作業能力や職業適性の振り返りを行うことも有効です。

② 基礎学習

漢字の書き取りや文書作成等、履歴書等の記入を意識した筆記練習、簿記等の学習を行っている事例もあります。

③ 事務補助

伝票整理、ファイリング、資料印刷、集計、接客業務、電話応対等の業務を提供して、実際の職場体験のステップとなるような環境設定を行うことも考えられます。

④パソコンスキル

障害者求人の中にはパソコンの入力業務を伴う求人が増えています。初歩的な技術習得だけでなく、事務処理補助としての入力業務を想定し、正確な入力やスピードを上げるための取り組み等が考えられます。

⑤グループワーク／面談

他の利用者とともに、自分の考えを話したり、人の意見を聞いたり、集団でのルールやマナーを学びます。また個々で不安や悩みを抱えている利用者に対して、定期的に個別面談を行うことも大切です。

(2) 職業評価

地域障害者職業センターを初めとする、外部の専門機関の職業評価を活用することも有効です。職業評価を受け、職業能力のプロフィールや職業適性を明らかにしていくことで、訓練場面とは違った側面の評価が得られます。また職場での集中支援や就職後のフォローアップ等の際に、ジョブコーチ支援を活用することも検討していきます。

(3) 職場／面接会の見学

就職経験のない利用者にとっては、実際の職場や面接の状況がどのようになっているか、見学を通して少しでもイメージできるようにしておくことも重要です。

(4) 施設外就労

就労移行支援事業所内での基礎訓練だけでなく、実際の職場を活用して働く体験をすることは、企業の雰囲気や職場に必要なスキルのイメージを持つことに役立ちます。段階的かつ多職種の職場環境を用意することで、個々の特性に合わせた職場体験の機会を提供することができます。

(5) 職場実習／施設外支援

事業所内の労働習慣や環境と異なる条件で職場体験実習等を行うことで、発達障害のある人が就職を目指す際に、必要な取り組みや支援内容等の情報を得ることができます。そのためには、実習の目的、評価の視点を明確にし、実習後の振り返り等を行っていくことが大切です。

3. 事業所の環境

就職後を想定し、事業所への通所についても、その日の訓練内容を各々で確認できるような工夫をすることが必要です。例えば、大きなホワイトボード等の活用も有効です（図3-7-2）。他の利用者の動きも含めて掲示することで、自分の1日の業務内容を把握するだけでなく、他の利用者が何を行うのかも把握できます。全体の動きを把握することで、職場の中での自分の役割や指示命令系統がわかりやすくなり、自己管理の方法を学ぶことにつながります。

またOBの就職先や企業名等を掲示することで、就労の動機づけを持ってもらうことも考えられます。

年 月	年 日	今日の目標	2月
A社	1	①資料の読み直し、②面接練習、③面接準備	1 金 ビジスマナー(前)
B社	2	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	2 土
C社	3	①面接練習	3 日
求人報告作成	4	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	4 月
求人報告作成	5	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	5 火 ビジスマナー(前)
求人報告作成	6	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	6 水 自分を知る
求人報告作成	7	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	7 木
求人報告作成	8	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	8 金 グループワーク「得意な得意な」
求人報告作成	9	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	9 土
自分を知る②	10	①自分を知る、②面接練習	10 日
自分を知る②	11	①自分を知る、②面接練習	11 月
自分を知る②	12	①自分を知る、②面接練習	12 火 ビジスマナー
メール貼り	13	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	13 水 自分を知る
メール貼り	14	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	14 木
メール貼り	15	①求人票の作成、②面接練習、③面接準備	15 金 グループワーク「得意な得意な」

＜図 3-7-2 日課や個々の目標を提示した活動表＞

4. プログラム・職業講座の例

就職するまでに把握しておきたいことや必要と思われる対処法、そして就職後のフォローアップを見据えて、職業準備のための講座やプログラムを実施し、就労を進めていくために必要なプロセスのイメージづくりを行うことも大切です。

(1) 職業講座

就労を目指すために理解しておきたいことや、それぞれのプロセスにおける目的を確認するために、テーマに沿った講座や学習会の設定を行うことが考えられます。

個々の特性や状況によって実施する内容は調整します。

(職業講座のテーマ例)

働く意味について	職場での対人スキルを考えよう (※)
なぜトレーニングが必要なのか	就労支援機関の役割について確認する
自分の考えを整理する	求職活動のポイント

(2) 外部講師・OBから話しを聞く

企業の担当者やハローワークの担当官等から、ビジネスマナーや面接のアドバイス等を受ける機会をもつことも考えられます。また事業所から就職したOBに「就職してから嬉しかったことや苦労したこと」「自分はどのようなサポートを受けているか」といった後輩に伝えたい内容を話してもらうことも、意欲を高めるためには効果的です。

(3) 新聞スクラップの作成

「自分の興味ある記事」「福祉の記事」等を切り抜いて、グループワークで活用し、話題を広げるアイテムにする機会を設定している事業所もあります。

5. ワークシートを使って対応の仕方の整理を行った事例

職場で求められる対応について、これまでの経験をふり返り、よりよい対応方法について他者の考えや意見を聞くことを通じて、より適切な対応方法について整理していきます。

ワークシート(職場での対応方法を考えよう)

	〇〇さんの対応は	スタッフの考え	まとめ
<p>商品の陳列をしていた際に、お客さんから「●●のメーカーの△△という商品はないか」と尋ねられました。しかし、その商品がどこにあるのかわかりません。どうしますか？</p>  <p>●●のメーカーの△△という商品はないんですか？</p>	<p>近くにいる店の従業員に教えてもらう。</p> <p>「私ではわかりませんが、代わりのものを連れてきますので、少々お待ちください。」</p>	<p>お客さんから見ると、従業員は全て同じにみえます。新人、ベテランの見分けはつきにくいものです。分からないことがあっても大丈夫ですし、全て自分で考えて答えないといけないわけではありません。お客さんに御断りを入れ、少し待っていただくように伝える対応はよいと思います。</p>	〇〇さんの対応でO. K.
<p>店長にお客さんが来られました。店長を呼びに部屋をのぞくと、エリアマネージャーたちと何やら真剣な表情で話をしています。会議中のような様子。部屋にも入りづらい状況です。どうしますか？</p> 	<p>「店長は今、手が離せないようなので、代わりに私が対応します」とお客様に伝える。</p>	<p>お客さんから、「店長に話がある」または店長が対応しなければならない場合もあるため、「店長をお願いします」と言われたら、基本的に店長に対応してもらうことが望ましいです。もしくは要件を伝えた上で、店長の指示を仰ぐ方がよいと思います。身内の会議とお客さん対応はどちらを優先すべきでしょうか？</p>	自分から店長に「お客様が来られているので、対応できますか？」と伺う。
<p>50円引きのシールを貼るように頼まれたのですが、100円引きのシールを貼ってしまいました。エリアマネージャーや周りのスタッフは気づいておらず、お客さんも大変喜んでいました。22時までの営業で、ミスに気付いたのは20時でした。どうしますか？</p> 	<p>この場合は、自分のミスなので当日分はこのままにして、周りのスタッフには本当はこういう形だったということで謝しておく。</p>	<p>ミスは気付いたら、すぐに報告することが原則です。</p> <p>当日分をこのままにした方がよいかどうかは、上司に判断してもらいましょう。</p>	ミスをしたことをエリアマネージャーに報告し、謝罪した上で、判断を仰ぐ。

8. 職場実習の設定



職場実習は、アセスメントを目的として実施するもの、就職のための見極めとして実施するものに区別することができます。ここでは、それぞれの職場実習のポイントについて示していきます。

1. 準備訓練としての職場実習

就労移行支援事業所として、実際の職場でアセスメントできる実習先の確保はとても重要になります。一般の従業員と比較しての作業スキルを知ることができるほか、実際の職場でしか経験することのできない社会経験となります。このような実際の職場での実習は、施設では把握することが難しいアセスメントができるほか、本人の仕事に対する興味や関心を高めることができます。

(1) 個別で参加する場合

職場実習を個別に設定するのは、一般的な方法です。就職したときの状況をイメージしやすく、本人に対する支援の方法、課題をつかむために効果的です。

職場実習の実施に際しては、事前に個別支援計画を立案し、目標と取り組むべき課題、支援方法を明記する必要があります。本人だけでなく、就労移行支援事業所として目的を明確にして望むものですから、当然ながら企業との調整も重要になってきます。事前に職場実習の目的を伝え、企業にお願いする支援や評価のポイントを確認しておきます。

また、アセスメントを目的としている職場実習ですから、必ず振り返りの機会を設定し、企業の視点から評価をしてもらうことが望ましいといえます。その際、話し合いの場というよりも、客観的な指標となる評価票（図 3-8-1）を作成しておくことや本人の自己評価を表した日報などがあれば、職場実習を振り返るために有効だと思います。そして、その評価に基づいて新たな支援計画を作成するなど、職場実習の実施によりもう一步進んだ施設内での準備訓練が可能になるのです。

(2) グループで参加する場合

準備訓練の中に、複数の利用者が同時に参加することのできるグループ就労などのプログラムがあることも重要なポイントです。個人での職場実習には不安が大きい利用者も、グループでの参加であれば精神的な負担が軽減されるというメリットがあります。また、グループ就労においても、職場の雰囲気や社会で必要とされるルールやマナーを学ぶことができますし、作業遂行に関する職業スキルはもちろんのこと、チームで取り組む姿勢や役割の遂行などの社会性などのアセスメントができます。

実習評価表

<評価者・記入者>

<実習生>

氏名

実習期間 年 月 日～ 年 月 日

I 日常・社会生活と行動				評点計				
評価項目	評価基準	評価					所見	
生活習慣	1. 身だしなみ	職場に相応しい服装でいつもきちんと清潔にしている。	1	2	3	4	5	
	2. 生活リズム	欠勤・遅刻・早退をしない。	1	2	3	4	5	
自己指向性	3. 情緒の安定	いつも安定して仕事に取り組むことができる。	1	2	3	4	5	
	4. 責任感	決められた作業は声をかけなくても行う。	1	2	3	4	5	
	5. 就労意欲	働くことに積極的で努力している。	1	2	3	4	5	
社会性	6. コミュニケーション	意思伝達や報告が自分で行える。	1	2	3	4	5	
	7. 日常の挨拶	必要な時に適切な挨拶ができる。	1	2	3	4	5	
	8. 社員への対応	上司、その他の社員に対して適切なマナーで接することができる。	1	2	3	4	5	
	9. 協調行動	配慮をしなくても協調行動がとれる。	1	2	3	4	5	
II 業務態度・業務能力				評点計				
業務態度	1. 業務意欲	いつも熱心に仕事に取り組む。	1	2	3	4	5	
	2. 集中力・持続性	集中して根気よく仕事をする。	1	2	3	4	5	
	3. 注意・指示を聞く姿勢	注意や指示を聞く態度ができています。	1	2	3	4	5	
	4. 業務上の質問・報告	自分から必要に応じて質問・報告ができる。	1	2	3	4	5	
	5. 準備・後片付け	作業準備・後片付けがきちんとできる。	1	2	3	4	5	
業務能力①	6. 時間の概念	納期・完成時期を意識して仕事をしている。	1	2	3	4	5	
	7. 指示理解	業務上の指示がきちんと理解できている。	1	2	3	4	5	
	8. 修正能力	仕事の手順や間違いを自分で修正できる。	1	2	3	4	5	
	9. 柔軟性	急な変更等に対応できる。	1	2	3	4	5	
	10. 作業効率・生産性	作業の生産性が高く、作業効率を考え取り組める。	1	2	3	4	5	
従事した具体的な作業内容を記載し評価				評点計		点		
業務能力②			1	2	3	4	5	
			6	7	8	9	10	
			1	2	3	4	5	
			6	7	8	9	10	
			1	2	3	4	5	
<総合所感>				評点合計		点		

※ 評価基準は、「6」を一般的社会人の遂行能力の平均値とする。

<図 3-8-1 評価表>

2. 就職を目指すための職場実習

施設内での準備訓練、企業での職場実習などを通して、本人の就職に対するイメージが固まってくれば、いよいよ就職を目指した職場実習を実施する段階です。

職場実習に必要な受け入れ先企業の開拓は、ハローワークや障害者就業・生活支援

センターと連携して行うことのほか、就労移行支援事業所の職員が求人広告などから探すなどいろいろな方法がありますが、いずれの方法でも職場実習先が見つければ、事前に職員が職場体験をして、職場のアセスメントをすることが望ましいでしょう。特に、障害者雇用の経験が少ない企業や発達障害のある人と接したことが少ない場合は、職場のアセスメントだけでなく、企業に就労移行支援事業所の役割や発達障害の特性などを伝えていくことが、キーパーソンの把握とナチュラルサポートのきっかけづくりに大いに役立ちます。

職場実習の期間は特に決められていませんが、1週間～4週間程度に設定することが多いようです。職場実習は企業にとってはあまり馴染みの少ない採用方法になるので、職場実習の位置づけや流れを理解してもらうためのパンフレットなど（図3-8-2）も用意するとよいでしょう。



職場実習のご案内

職場実習
について

「障害者雇用」に不安や戸惑いのある事業所は多いと思います。そこで、障害者を雇用する前に、仕事ができるかどうかを見極めるための期間が職場実習です。

職場実習中は、仕事に慣れるまでスタッフが作業に同行したり従業員とのコミュニケーションがうまくできるように間に入って調整をさせていただきます。



企業訪問

職員の
見学・体験

職場実習
2週間～
4週間

雇用

フォローアップ

- まずは、クロスジョブKOBEOの職員が訪問をさせていただきます。
- 職員が見学・体験の結果、御社の仕事内容、職場環境にあった利用者を推薦させていただきます。
- 職場実習の期間は、それぞれ相談に応じて決定していますが、概ね2週間から1ヶ月程度を目安に実施しています。どちらも中間評価と終了後の評価をお願いしています。なお、採用の見込みがある場合には、ハローワークを通じての採用の手続きに入っております。

*職場実習中、その継続が困難と判断された場合は期間を問わず終了します。
*職場実習はクロスジョブKOBEOの職場訓練の一貫として実施するため、賃金、交通費の支給は不要です。

- ハローワークを通じての採用になります。要件を満たすことで障害者雇用制度を活用することができます。詳しくはハローワークから説明させていただきます。
- 採用後も支援は継続します。関係機関（職業センター、就労推進センターなど）と連携してフォローアップを実施します。

発達障害とは

研究者によって違いはあるものの、人口の10%～20%程度が該当するともいわれています。さまざまなタイプの人がありますが、周囲の空気が読めない、興味や関心に偏りがあって協調性が足りないといった理由から、高度なコミュニケーションを必要とする現在社会になじめない人が増えています。これまでは、育て方や本人の努力が足りないと思われ、見過ごされてきたのですが、最近になって、これらが発達に偏りが生じる「発達障害」が理解されるようになりました。まだ一般の人には馴染みのない「発達障害」ですが、周囲の関わり方や環境を少し変えることで、企業の中でも立派に働くことができるかと分かってきました。

● **広汎性発達障害**

- アスペルガー症候群
 - ・言葉の遅れはない
 - ・独特なコミュニケーション
 - ・社会性、対人関係の理解が難しい
 - ・興味や関心の偏り

● **注意欠陥多動性障害 (ADHD)**

- ・不注意
- ・多動、多弁
- ・衝動性

● **学習障害 (LD)**

読み書き、計算する能力が全体的な知的発達に比べて極端に苦手



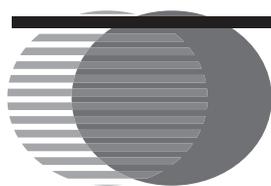
図3-8-2 パンフレット

3. ハローワークとの連携

就職を目指す職場実習にハローワークとの連携は欠かせません。この職場実習は、順調に進めば実習実施企業での採用の可能性があり、その際に必要となる職業紹介をはじめ、障害者雇用に関わる助成金などの手続きなどハローワークと適宜やり取りが必要になります。

もし、ハローワークへの事前の連絡や情報交換などを怠ったまま職場実習を実施した場合、すでに雇用関係が成立していたと判断されてしまうことがあります。いわゆる、雇用予約や事前雇用にあたるもので、これに該当することになれば、一定の要件を満たすことで受給できるはずの障害者雇用に関わる助成金を受けることができなくなるおそれも出てきます。そのため、職場実習の実施にはハローワークとの緊密な連携と情報交換が必要であることを十分に理解しておきましょう。

9. 就職活動



就職する職場を見つけるためには、自分の働きたい職種や条件を確認した上で、就職活動を行っていくことになります。求職者に対する職業相談ならびに職業紹介をする機関としては、ハローワーク（公共職業安定所）が最も馴染みがあるものでしょう。ここではハローワークと連携した就職活動について説明します。

1. ハローワークの活用

まず就職登録をすることで、仕事に関する相談を受けることができ、実際に自分に見合った仕事が見つかれば、職業のあっせんをしてもらうことができます。ハローワークの窓口として、「一般窓口」と「専門援助窓口（障害者手帳、医師の診断書を持っている人が利用できる）」とがあり、どちらの窓口で相談をするのかを決めなければなりません。通常、障害者雇用での就職を考えている人であれば、「専門援助窓口」での相談となります。その上で、自分がどのような条件で働きたいかを相談しながら、自分に合った仕事を見つけていきます。

就労移行支援事業所の支援員が同行しながら、ハローワークとの密接な連携、情報交換をすることが大切です。また、利用者自身でハローワークに定期的に訪問して、専門援助窓口の担当官に相談することやパソコンで検索するなど、求人情報を集めた上で、支援員と話し合いの機会を持ち、雇用条件や適性の可否等について話し合うことも必要です。どちらにしても担当官との連携による就職活動が前提になります。

実際に自分に合った仕事が見つかれば、企業面接を行うことになります。面接に臨むためには履歴書・職務経歴書の準備、自己PRや障害に対する配慮事項の整理など、面接が少しでもスムーズに行えるように事前の練習も必要です。

2. 履歴書・職務経歴書のチェックポイント

履歴書には、基本的に①面接日の日付を記入、②写真（スーツ、ネクタイ、襟付きシャツを着用して撮影したもの）、③学歴、④職歴、⑤免許・資格、⑥志望動機（自分のアピールポイントや職務能力等の記入）、⑦本人希望欄（希望職種、勤務地、雇用条件等）といったことを正確に記入するようにします。

志望動機の記入を苦手とする人も多く、事前の準備が必要です。面談を通して、「会社の何に魅力を感じたのか」「自分のアピールポイントとのつながり」などについて整理し、文章の練習をすることも大切です。表 3-9-1 のようなチェックリスト等を活用して、考えを整理した上で文章にまとめるとよいでしょう。

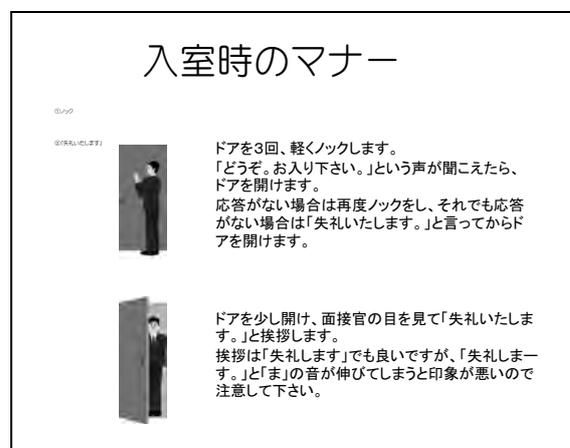
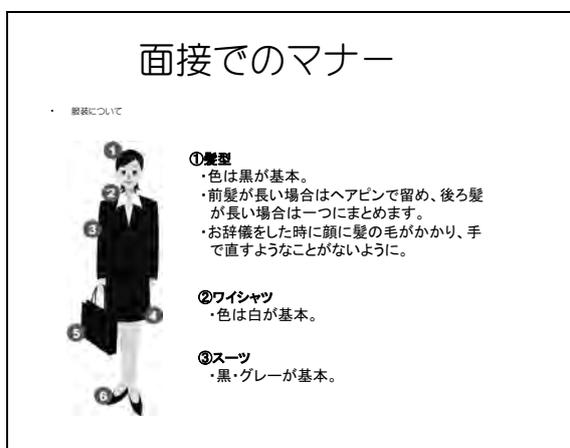
<表 3-9-1 履歴書の志望動機のとめ方>

<input type="checkbox"/> 興味のある仕事があるから（具体的には：	）
<input type="checkbox"/> これまでの経験が活かせる仕事だから（具体的には：	）
<input type="checkbox"/> 業務内容と自分のやりたいことが一致しているから（何ができるか：	）
<input type="checkbox"/> 会社の方針に魅力を感じたから（具体的には：	）
<input type="checkbox"/> 条件（勤務時間・給与面・通勤場所）希望通りだから	
<input type="checkbox"/> その他の理由（	）

3. 面接の練習

プログラムの中に面接練習を取り入れている事業所も多いでしょう。グループで面接時のマナー学習を行ったり、個別でも面接練習を行ったり、利用者の特性や支援ニーズによって柔軟に実施することが望まれます。事前に面接で聞かれる可能性の高い質問に対しては、答えられるように、事前に整理しておくことが大切です。

想定される質問は、①志望動機、②自己 PR について、③職場で必要な配慮は何か、④会社でどのような仕事をしたいのか（得意なこと／苦手なこと）、⑤これまでの仕事の経験について等です。また、面接の事前練習の方法として、パワーポイントやビデオ等の視覚教材を活用しながら、例えば、身だしなみチェックを行ったり、入室時のマナーの確認をした上で、ロールプレイを行ったりすることも面接本番に臨むには有効です。



4. 自己紹介シートの作成

企業で働くためには、自分の得意・不得意を知った上で、自己 PR だけでなく、苦手なことやお願いしたい配慮事項を会社の担当者に伝えることが大切です。あらかじめ支援者と一緒に「自己紹介シート」(図 3-9-1) のようなものを作成し、必要に応じて、面接の時に伝えられるような準備を進めておくことよいでしょう。また配慮の必要な部分への対応の仕方や支援機関等がどのようなサポートを提供できるのかを伝えておくことも大切です。

職場でお願いしたいこと

自分の特徴について	配慮いただきたいこと
<p>【社会性】 人との関わりをはじめ、維持していくための基本的なスキルはあると思います。しかし、対人関係の微妙なさじ加減は、つかみにくいところがあります。</p>	<p>仕事を行う際に、職場の人（上司・同僚）、お客様等、どのように関わったらよいかといった基準をマニュアルなどで示して頂ければと思います。 ・・・</p>
<p>【コミュニケーション】 言葉を正確に使い理解したいという思いが強いです。また自分が見たことのないものや造語等は、何度聞いても覚えることができません。ちょっとしたニュアンスが気になり、それ以降の会話の意味が十分とれないことがあります。</p>	<p>休憩時間等に同僚との雑談に入り難いことがあるかもしれませんが、相手に対して嫌悪感を持っているわけではないことを知っていただければと思います。 また・・・</p>
<p>【イマジネーション】 全体をイメージして捉えることが苦手で、細部にこだわってしまうため、素早くものごとを処理して問題解決していくことが苦手です。 ・・・</p>	<p>細部を1つひとつ積み重ねていくため、問題解決できた時には、より深く理解できるため、じっくりと教えて頂ければと思います。 仕事の優先順位を細かく指示頂ければと思います。</p>
<p>【自分の長所】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日付や数などを正確に話すようにしている。 ・多くの人が無視してしまうようなルールでも、きちんと守ることができる。 ・年齢や身分で相手を判断しない公平さを持っており、誰にでも誠実に対応したいと思っている。 ・常識にとらわれないユニークな発想を持っている。 <p>・・・</p>	

<図 3-9-1 自己紹介シートの例>

5. 連携による職場開拓

雇入れ先を見つけるためには、発達障害のある人が希望する仕事、もしくは受け入れが期待できる職場を見つけていく必要があります。障害者手帳を取得していない場合は、一般就労という形になりますが、精神障害者保健福祉手帳や療育手帳等を取得している人の場合、職場に障害ならびに手帳の所持を開示することで、障害者雇用の枠組みで様々な支援が得られやすくなります。その際、発達障害のある人と企業の橋渡し役として、企業文化を把握した就労支援機関の存在が頼りになってきます。ここではハローワークと障害者就業・生活支援センターとの連携について紹介します。

(1) ハローワーク

就労支援を進めるにあたり、ハローワークとの連携は欠かせません。求職者の職業相談に対応してもらうだけでなく、職業紹介や雇用保険給付ならびに各種助成金の申請窓口でもあるため、雇入れを進める企業にとっても欠かせない存在です（特定求職者雇用開発助成金、障害者試行雇用（トライアル雇用）事業、精神障害者ステップアップ雇用奨励金等、発達障害のある人も活用できる制度の窓口）。また障害者手帳を取得していない発達障害のある人をハローワークの職業紹介により雇用した場合は、一定の条件のもと発達障害者雇用開発助成金の活用もできるため、密な連携をしておきたいところです。

ハローワークでは、これまでの障害者雇用の実績のある企業や今後取り組みの必要のある企業等、多くの情報を持っています。障害者求人ではなかなか適した仕事が見つからない場合であっても、一般求人の中から可能性のある企業に対して交渉してもらうことも期待できます。

(2) 障害者就業・生活支援センター

就職を希望されている障害のある人や在職中の障害のある人の抱える課題に応じて、雇用及び福祉の関係機関との連携のもと、就業支援担当者と生活支援担当者が協力して、一体的な支援を行います。

発達障害のある人も支援対象であり、就職に関する相談や就職活動の支援、そして就職後の就労継続支援等、就労移行支援事業所としては相互連携を進めていくことが大切です。また生活面における支援のコーディネート等、相談支援事業者やその他の関係機関とのまとめ役として、地域の就労支援体制の中核的な事業でもあります。

こうしたネットワークづくりをするためには、地域自立支援協議会の就労支援に関する部会や障害者就業・生活支援センターが実施するネットワーク会議等の機会を積極的に活用する必要があります。また、知的障害や精神障害のある人の雇入れ実績がある企業や特例子会社等、障害者雇用のノウハウを持っている企業についても可能性を探っていくとよいでしょう。加えて、発達障害特有の困難さに対して、必要な配慮や対応方法について情報共有していくことが欠かせません。このように、発達障害のある人の就労支援体制を充実させるためには、関係する機関と地域の課題や情報を共有しながら、解決のための仕組みを構築していくことが望まれます。

10. ジョブマッチング



発達障害のある人にとって個々の特性を考慮した上で、適職を見つけていくためには「ジョブマッチング」の視点が重要です。職場の要求水準と本人の力との開きが少なければ少ないほど、その後の支援に対する労力が軽減できます。そのためにも、発達障害のある人の基本的な職業能力のチェック、興味関心と職場環境の情報収集を丁寧に進めていく必要があります。

1. 発達障害のある人と業務内容のマッチングの適否

企業で働くためには仕事ができることが大前提ですが、発達障害のある人は得意・不得意のアンバランスさがあるため、安定して働くためには、業務内容や物的・人的環境の調整を丁寧に行う必要があります。発達障害のある人のアセスメントと業務内容や職場環境のアセスメントを丁寧に行った上でマッチングを重視し、その後の支援の度合いを見積もっておくことが大切です。また、あらかじめ求められる水準や仕事のやり方、ルール等が明確になっているかどうか、雇用の継続・維持には欠かせない要素です。

【業務設定に必要な要素】

- 仕事の目的、やり方、ルール、修正、変更等が周知されているか
- 具体的な基準が設定されているか
- 仕事の流れが分かりやすいものであるか（分かりやすくすることが可能か）
- 締切り（納期）、成果等、目標の管理がなされているか
- 複雑な工程を細分化できるか
- 機械や道具の使い方や置き場所が一定であるか

(1) 職場内の指示命令系統について

発達障害のある人は、優先順位をつけることや臨機応変な対応をすることが苦手な場合が少なくありません。そのため、作業の指示・命令系統が適切でない職場での不適応につながってしまいます。

職場内の指示命令系統が明確になっている、もしくはそのような体制が見込めるかどうか、あらかじめ確認しておくことも大切です。

【作業の指示や命令がスムーズに行われるために必要な要素】

- 職場内の組織体制と周囲の従業員の立場・役割が明確になっている
- 本人が理解しやすい作業マニュアルが用意できる（されている）
- 職場内で相談対応できるキーパーソンがいる
- 業務内容の指示や説明を誰が行っても統一したものになる
- 暗黙のルールを明文化することができる
- 要求水準の変更があれば、あらかじめ説明と同意を得る
- 指示の際、抽象的な言葉、比喩、複雑なものにならないような工夫が得られる

（2）配慮事項の確認

発達障害の障害特性が一般従業員に正しく理解されているとはいえません。職場の仲間として正しく理解して必要な支援・配慮が提供できるように、どのようなことが求められるかを伝え、可能な限り調整を行っていくことが支援者には求められます。配慮事項としては、以下のようなことが想定されます。

- 障害特性について（一般的な認知特性、個別の特性）
- 業務遂行上の留意点（ルール、配置、基準、優先順位等が明確である）
- 作業指示の工夫（指示の統一、指示のレベル、伝達方法）
- 情報開示の範囲（上司、同僚、他部署等）
- 休憩等、業務以外の過ごし方（居場所、周囲の関わり方の度合い）
- 健康状態（身体面、メンタル面、服薬管理等）
- 支援機関（どこの機関に相談すればよいのか、どのような支援が可能なのか）

（3）本人情報の開示

発達障害のある人が職場で安定して働くためには、ジョブマッチングがうまくいくことに加え、職場の上司や同僚が本人の特性を正しく理解することが大切です。そうすることで適切なサポートが得られやすくなることが期待できます。特に対人関係のトラブルや誤解を防ぐためには、周囲の理解が欠かせません。発達障害のある人の基本的な特性と個々の得意・不得意について説明がなされ、必要な支援や配慮事項が提供されることが望ましいでしょう。一方で、必要以上に配慮の部分が強調されることによって、周囲が難しく感じてしまったり本人が孤立してしまったりすることのないように慎重に進めることが重要です。また個人情報扱うため、伝える範囲やその影響等も考慮しながら、本人の不利益にならないように進めていくことが大切です。

【業務内容と特性がマッチして就職をしたYさんの場合】

【Yさんの概要】

Yさんは離転職を繰り返し、勤めていた職場をリストラにあい、人間関係や仕事の遂行に課題を感じていました。家族も今後の生活に対して不安を抱えていました。家族が発達障害を疑い、兄弟の勧めで発達障害者支援センターに来所後、医療機関で自閉症の診断を受けました。

これまではホテルのフロント係や食品加工、清掃業等に従事してきたものの、一度に複数のことをこなさないといけなかったりスピードを要求されたり、また臨機応変に対応を求められたりすることが苦手だったため、職場定着できませんでした。

【就労移行支援事業所の利用】

発達障害者支援センターでは、これまでの職歴を振り返ったり、得意・不得意の整理を行ったりしながら課題を整理していきました。生活面の課題については、地域の相談支援事業所との連携で対応することになりました。

就職については、自分に向いた仕事を探すために一定期間訓練を行った上で、職場の理解が得られるところで支援を受けながら働きたいということから、就労移行支援事業所を利用することになりました。

いくつかの作業体験や職業適性検査を実施し、支援者と今後の仕事について検討した際、体を動かすことや記憶力が高いことに加え、商品の分類や決められたものを集めるといったことは得意であることが分かりました。

Yさん自身、できるだけ早く就職を目指したいという気持ちがあったことと、事業所を利用するまでに様々な支援ニーズが把握できていたことで、暫定支給決定期間中にアセスメントを行っていき、できるだけ早い時期に就職を目指そうと関係機関で方向性を確認しました。

利用から1か月が経過したところで、障害者就業・生活支援センターから、複数の企業で障害者雇用を検討しているとの情報から、倉庫業務の求人を出している企業での実習ができることになりました。

【職場体験実習と評価】

業務内容は店舗に商品を発送するためにピッキングを行うものです。数万点の様々な商品があり、棚に何が置いてあるのかを把握するだけでも一般の従業員が仕事を覚えるのに1週間以上かかる場合があり、これまで障害のある人が実習を行っても、就職までには至らない職場でした。

この職場では1週間の職場体験のつもりで実習を行いました。「商品が決められた場所にある」「伝票の品番と棚の品番が一致しやすい」「多くの従業員がいても、基本的に自分が割り当てられた伝票を持って1人でピッキングする」ということで、他の従業員と協働で仕事を行う必要がないことがYさんにとってもやりやすかったようです。

【採用・定着】

実習の結果、企業の採用担当者も期待するスピードと正確さで作業を行うことができるとの評価をもらい、就職を決めることができました。

もともと人当たりのよいYさんなので、休憩時間中に他の従業員と話しをすることも抵抗がなく、Yさんの苦手な難易度の高いコミュニケーションを要求される場面が少ないことから、現在のところ職場内での対人関係の問題は見られていません。

定期的に障害者就業・生活支援センターが職場への訪問を行い、相談支援事業所において生活面の課題について調整を行いながら安定して仕事に従事されています。

11. 定着支援とフォローアップ



就職が決まったからといって、支援が終わるわけではありません。特に発達障害のある人は、環境の変化に影響を受けやすかったり、コミュニケーションが苦手であったりするためストレスを抱えてしまいがちです。発達障害のある人の「働きたい」という思いを大切に、発達障害のある人が「働き続けるため」には、必要な支援を細く長く続けていくことが望めます。

発達障害のある人の就労支援においては、個人に対してだけでなく、環境への働きかけが重要なのです。

1. 定着支援

定着支援とは、障害のある人が職場に適應するため、就職初期に就労移行支援事業の職員等が行う支援全般をさします。「職場適應援助者（以下「ジョブコーチ」という。）」の制度を活用する場合は、より密度の濃い支援を長期にわたって行うことができます。

職場定着には、職場内で上司や同僚が適切に援助や配慮を行っていくことが重要です。就労支援者やジョブコーチによる支援は永続的に行うものではなく、直接支援は最小限にとどめ、支援を終了しても職場内での支援が継続されることを目指していかなければなりません。いつまでも就労支援者やジョブコーチが直接支援を行う状況は、本人の自立を妨げるだけでなく、職場全体の支援力を弱めてしまうことになります。

本人の自立度と職場の支援力を最大限に生かした支援を、いきあたりばったりではなく計画的に行うことが大切です。そして、企業側に障害を理解してもらうために、訓練期間中に把握した本人の状況や障害特性、課題への対処方法など、安定して就労するために必要な情報や支援のノウハウなどを提供し、企業の理解を促すことが重要です。

2. フォローアップ

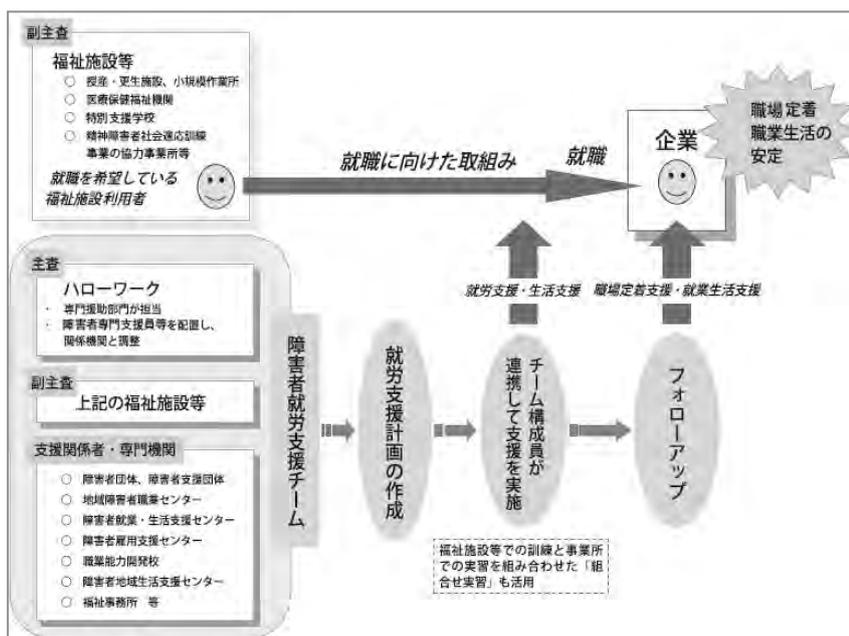
就労支援関係者によるフォローアップは、就職後、原則としてその人が働き続けている限り求められます。集中支援が終わった頃には、作業の自立度も上がり、他の従業員との関係も良好な状態が想定されますが、本人を取り巻く環境は常に変化します。一定期間が経過すると、社内体制が変化し本人に対する職場内の協力体制に変化が生じてきます。また担当職務・作業内容の変更、要求水準の変更など、本人の特性に合わせた調整が必要となるかもしれません。また、発達障害のある人においては、モチベーション、健康状態、人間関係、生活形態などいろいろな要素の変化が想定されます。これらのことが良い影響をもたらすこともあれば、本人の就労状況に悪影響を与えることもあります。

これらの変化が起きても、それによって生じる問題を予測し早めに対応することができれば、就労の継続に問題はありません。しかし、対応が遅れると問題が複雑になり、解決が難しくなってしまうこともあります。フォローアップにおいては、起きている問題に対応することだけでなく、変化や課題を出来るだけ早く見つける予防的視点が重要です。それによって事前に対応することが可能になります。その対策として、フォローアップ専門職員の配置や個別面談の開催、OB活動や自助グループ活動、余暇活動などを実施している事業所もあります。そして、仕事上でのストレスや日頃思っていることを話して楽しい時間を共有しながら、安心できる人間関係作りや次への意欲につなげています。

3. 機関連携

就労支援において定着支援・フォローアップは、非常に重要であるにもかかわらず、体制が整っていません。1人の専門職員や1つの機関が永久的に支援する仕組みがありません。また、就職直後は「障害に対する従業員の理解」、「職場内の協力体制」、「コミュニケーション」といった職場に対するフォローアップが必要とされますが、就労期間が長期になるほど、「家族との連絡・連携」、「健康面の自己管理」、「生活トラブルの対処」など生活面のフォローアップの必要性が増していく傾向があります。発達障害のある人が働くことを支え続けるためには、複数の関係機関と連携しながら、地域でのフォローアップ体制を構築することが必要です。

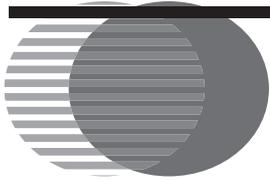
しかしながら、いざというときに慌てて関係構築を図ろうとしても簡単にできることはありません。円滑にフォローアップしていくためには、就業以前の段階から、地域にどのような資源があるのか、どのような支援が受けられるのか、どのような連携が可能なのかといった情報を収集し、関係を構築しておくことが重要です。そのためには、図3-11-1にあるように、主要な関係機関が顔を合わせるハローワークのチーム支援を活用することも有効です。



＜図3-11-1 ハローワークを中心とした「チーム支援」＞

私たちは、地域で暮らし、地域で働き、地域の様々な人たちとの関わりの中で生きています。発達障害のある人たちの就労を支える上においても私たち個人だけで出来ることには限界があります。決して担当者や1つの事業所だけで抱え込むのではなく、地域にある社会資源やさまざまな機関と連携していくことが大切です。

12. ケアマネジメント



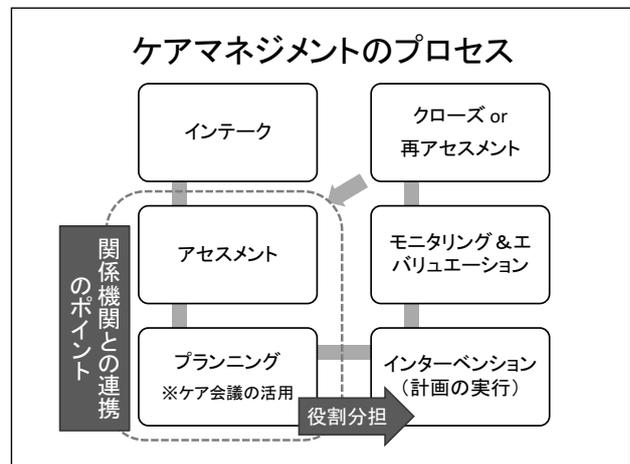
就労移行支援事業所の主な収入源は、利用者のサービス利用と就労定着の実績です。だからと言って、通所を強く勧めたり、むやみに通所日数を増やしたり、向かない就職を後押ししたりすることは避けなければなりません。意図せずとも、本人にとって不利益な展開に結びつけてしまわないよう、ここではケアマネジメントの考え方を紹介します。

1. ケアマネジメントとは

多様なニーズを持つ人を中心に、そのニーズに合った社会資源を見つけ、結び付け、サービス利用プロセスを調整し、継続的にモニタリングをし、必要に応じて再調整を繰り返す支援のあり方が、ケアマネジメントです（図 3-12-1）。

ケアマネジメントの原則は、サービス調整を所属機関の利害にとらわれず、あくまでも本人を中心に据えて行うことにあります。アセスメントにおいては本人のニーズと社会資源の状況を丁寧に把握し、プランニングにおいては「ケア会議」を通じて、情報集約と関係者の意見調整、そしてケア実施にあたる役割分担を行なうことが効果的とされています。

就労支援はチーム支援を前提とし、かつ支援窓口が複雑という特徴を持ち合わせています。加えて、発達障害のある人の場合、状態像や支援ニーズの多様さが支援を複雑にしています。したがって、就労移行支援事業を利用する発達障害のある人の多くは、ケアマネジメントの対象者と考えられます。



＜図 3-12-1 ケアマネジメントのプロセス＞

2. 関係機関との連携

ケアマネジメントにおいて、関係者・関係機関との連携は必須です。「連携」とは、所属機関の状況や方針を押し付けることでもなく、また利用が終結するからといって次の支援を「ただ願います」ことでもありません。図 3-12-1 のように、アセスメント情報を共有し、必要な支援について「ともに見立てる」（プランニングを行う）ことが欠かせません。見立てをすり合わせ、うまく役割分担ができ、関係者が足並みを揃えられることが必要で

す。したがって、情報を意図的に共有しなかったり、共有するタイミングが遅れてしまったり、関係者からの情報提供を受け損なったりしないよう留意しなければなりません。

3. 就労移行におけるケアマネジメントの考え方

利用者に対するケアマネジメントの担い手は、基本的には就労移行支援事業所です。マネジメントの責任者として、必要な情報提供や支援調整を行うのも、事業所の役割になります。

(1) クローズドでの就労を希望する場合

そもそも就労移行支援事業所は、障害者福祉サービスであり、障害特性に応じた配慮を必要とする人が利用するものです。すなわち、障害者雇用でないクローズドでの就労を希望する人は、基本的には就労移行支援の対象ではないと考えられます。したがって、利用相談の際には、就労移行支援のニーズがあるのかどうかを検討するのが原則です。

しかしながら、本人・家族がクローズド以外の就労の在り方を全く知らずに希望していることがあります。このような場合には、無下に断らずに、体験利用や利用期間を通じて、目指す就労のイメージづくりを手伝うのも、大切な支援です（第6～7節参照）。一方で、地域の雇用状況等によりクローズド就労が妥当と判断するケースもあるかもしれません。そのような場合でも、利用者がケアマネジメントの対象者であることには変わりありません。本人が「支援とは」「支援者の役割とは」について、十分に理解した上で就労できるようにする必要があります。また、クローズドでの就労の場合、支援者が会社に出向いて就労状況を聞き取ることが困難になります。就労状況をどのように確認していくのかについて、本人とよく話し合い、事前に本人の同意を得ておく必要があります。

<表 3-12-1 クローズドでの就労を希望するケースへの対応>

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">● 基本的には、インテークの段階でニーズを確認する● 背景に、障害者雇用に対する理解不足・イメージ不足がある場合には、体験利用や利用期間内で、目指す就労のイメージづくりの支援を行なう● 万が一クローズド就労が妥当と判断された場合は、合意形成が大切。本人に「支援」や「自己」について説明できる力を身につけられるよう支援し、モニタリング方法について事前に話し合っておく |
|--|

(2) 利用継続が困難になった場合

利用継続が困難になると思われる理由を、表 3-12-2 にあげます。いずれの場合も、再アセスメントと再プランニングが必要です。利用が終結したからと言って、事業所の役割が終わるわけではありません。一度、支援の主体を担ったからには、新しい支援体制の構築と移行のための取り組みを行ない、可能な限りフォローする必要があります。具体的には、関係機関・関係者を集めたケア会議の実施が、もっとも一般的で効果的な方法です。本人を中心に、関係者の合意のもとに支援が継続するよう配慮します。

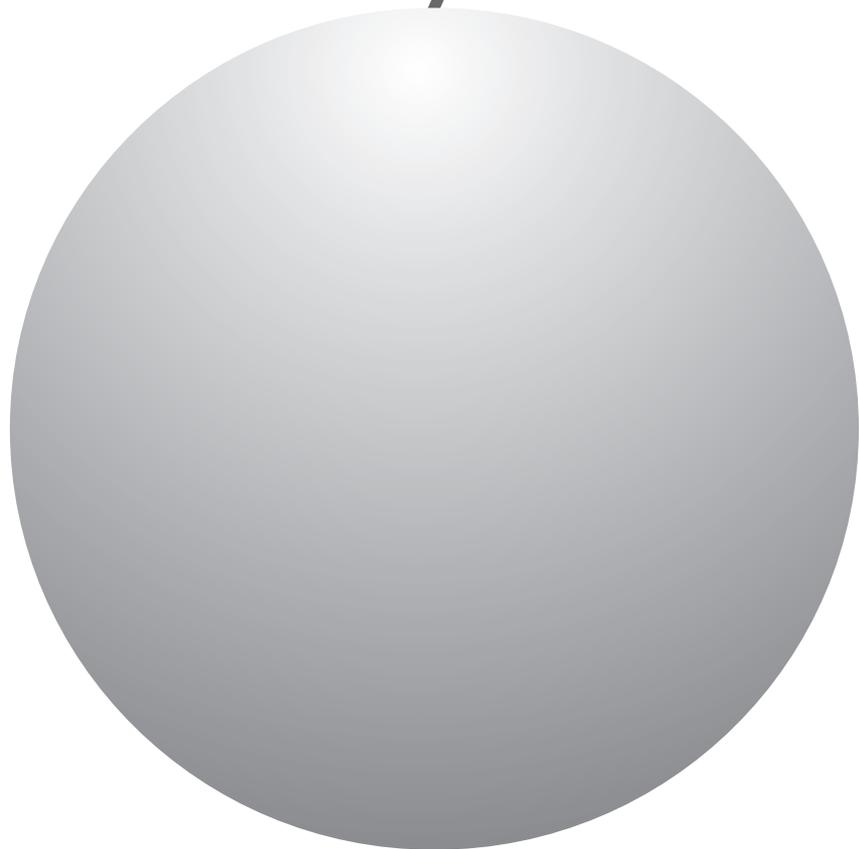
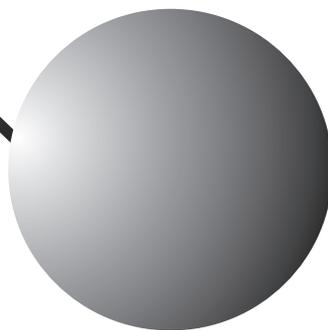
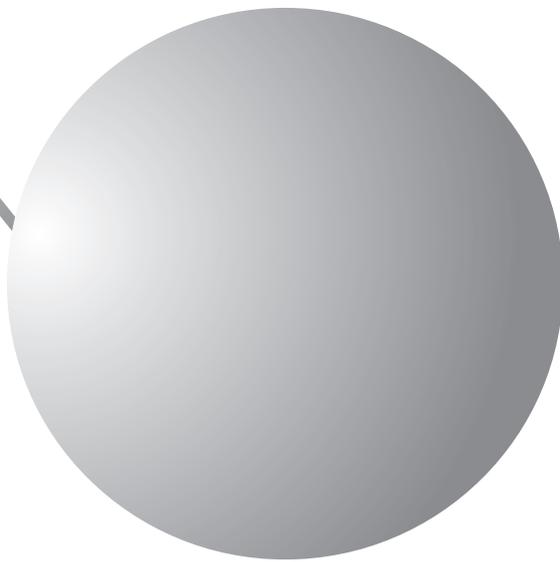
<表 3-12-2 利用継続が困難になる想定される理由とその対応>

<ul style="list-style-type: none">● 利用年限が経過しても、就労に至らなかった● 就労より優先すべき課題が発見された（健康状態の悪化、生活状況の変化など）● 事業所の環境がミスマッチだった（本人に合わせたカスタマイズが前提）● 本人および家族が中断を希望した	⇒ケア会議の実施（再アセスメント & 再プランニング）
---	-----------------------------

第4章

よくある課題と

その対応



Q 1. 訓練に意欲的に参加してもらうにはどうすればいいですか？

考えられる理由

- ・ 目指す目標と活動内容がリンクしていない

発達障害のある人の、「相手からの情報やメッセージを理解すること」「周囲の気持ちや期待を想像すること」など、状況理解の困難さにより、プログラムの趣旨や周囲の設定による目標が理解できないのかもしれませんが。

「情報が多すぎて周囲で起きていることが理解できない」「これまでの経験がうまく処理できない」ことから、自分にとって何が必要なのかについて整理がつかないのかもしれませんが。

そのようなときは、本人のイメージできる目標を軸にして、達成するまでのステップと目の前の活動とのつながりを可視化し、丁寧に伝えることが有効です。そして、その目標を達成するための訓練課題を伝えて行きましょう。

来談者の多くには就労経験が少なく、働くことへの不安を持っています。さらには、「みんなができていないことができない」「自分が何をしたいのかわからない」「やりたい仕事が見つからない」「働くこと自体がわからない」と苦悩している人もいます。そして、就労してもリタイヤ経験ばかり積み重ねてしまったつらい経験を積み重ね、疲れ果てている人も少なくありません。

このような場合、就職活動を意識させるため、履歴書・職務経歴書の書き方や職業人としての基本的なルールの学習など、就職活動のための準備をして職業意識の醸成から始め、訓練に対するモチベーションを高めていくことが大切です。そして徐々に、具体的な活動に入りながら、本人が気づいていない課題に取り組むようにします。

1. 職場実習に参加してもらう

働くことを通じて感謝される、必要とされる、人の役に立つ経験は、本人の意欲を高める大切な鍵となります。実習を通じて「できること」と「できないこと」の整理ができ、自分の課題を自覚できるようになったり、自信を深めたりすることができます。多様な就業体験の場を用意し、本人の自己理解を醸成していくことができる仕組みは重要です。実習の際には、図 4-1-1 のような作業日誌を活用し、実習後の振り返りに役立てます。

作業日誌

平成 年 月 日 () 天気		開始から 日目	
作業内容	[午前]	[午後]	
	内容	報告	内容 報告
感想・質問	・よかったこと・ほめられたこと・評価されたこと		
	・うまくいかなかったこと		
	<input type="checkbox"/> あいさつは元気よくできましたか？ <input type="checkbox"/> 作業に取り組む態度はよかったですか？ <input type="checkbox"/> 働く場のルールは守れましたか？ <input type="checkbox"/> 指示内容の理解は守れましたか？ <input type="checkbox"/> 作業終了時にスタッフに報告できましたか？ <input type="checkbox"/> 今週の目標 ()		
指導・連絡事項	[事業所担当者]		
	[就労移行支援事業所いろは 就労支援員等]		
家庭欄			
認印	事業所	いろは	家庭

＜図 4-1-1 現場実習で使用する日誌の例＞

2. 個別面談

(1) アセスメント

周囲が設定した目標は、本人にとって分かりづらいものです。本人のやりたい仕事や将来の夢、暮らしたい場所などを聞き取り、本人に合わせた支援の段階を考え、興味があるものにマッチングさせていきます。まずは、本人の希望を否定するのではなく、その希望を最終的な目標とします。その目標は、もしかしたら就労移行支援事業所を利用する2年間のうちには達成できないかもしれませんが、そのような見立てを伝えすぎると本人の意欲が育ちません。この段階では、その目標を達成するために「今、すべきこと」「必要な訓練」を丁寧に伝えるようにしましょう。本人が発信したことばを上手に使いながら、本人の思いと現実的な生活設計や短期目標をすり合わせていきます。そして、最終目標への通過点として、実習や現在就労可能と思われる企業で働くことを勧めます。図 4-1-2 は、本人の思いを整理した活動の例です。



＜図 4-1-2 思いを整理する活動の例＞

(2) 「働きたい」を一緒に考える

意欲が出てくると、職場の受け止めは好意的になるでしょう。しかし、「意欲」という概念を目に見える形で伝えること、彼らの意欲を育むことは簡単なことではありません。

他の仲間の頑張りを紹介することで、自分も同じようになりたいと思う人もいるかもしれません。図 4-1-3 は、他の利用者の頑張りを紹介して就労意欲を高める工夫の例です。また、本人に響きやすいキーワード（「プロになる」という言葉）や興味のある人物やキャラクターなどを活用して、意欲の向上を図ることも効果的です。



<図 4-1-3 就労意欲を高める工夫の例>

3. グループ活動（他の相談者との交流）

本人と同様の悩みや課題を抱えている人同士で集団活動を行います。必要最低限のマナーの獲得が目的となりますが、他者との交流を通じて、自分の課題に気づいたり、次につながる意欲を育んだりすることができます。



<図 4-1-4 グループ活動の様子>

Q2. 生活リズムや日課が崩れないようにするにはどうすればいいですか？

考えられる理由

- ・ 目指す目標と「今、すべきこと」が整理されていない

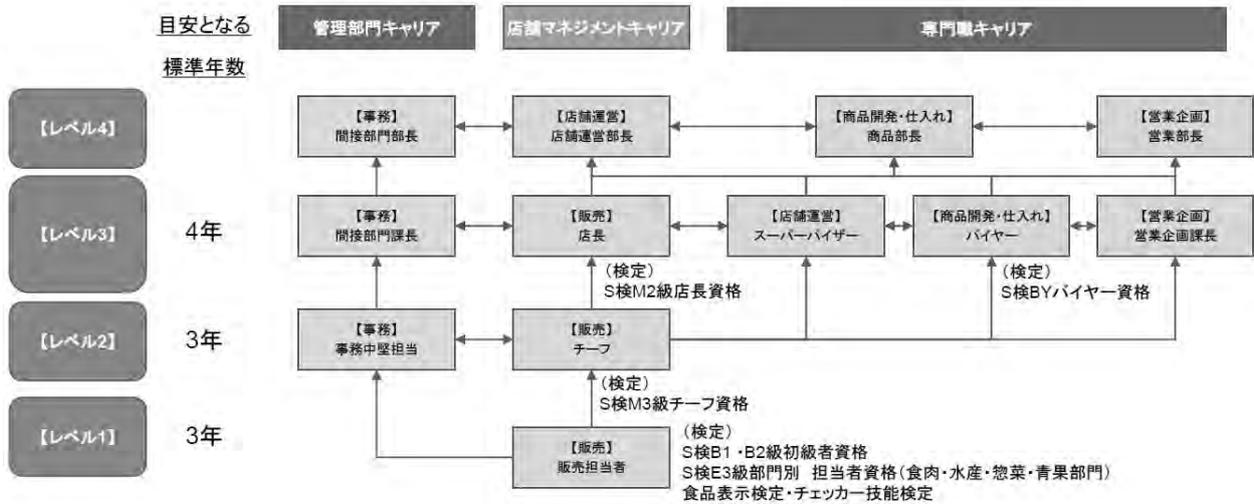
時間整理統合の困難さ（活動の予定を計画したり、変更したり調整したり、全体を理解することの困難さ）や相手の気持ちを想像すること、状況理解の困難さから、本来すべき活動に見通しが持てないことが考えられます。また、何かに強い興味関心を寄せていて、本来すべき活動に移ることが難しいのかもしれない。また、目標と訓練などの活動が本人の中でリンクしていないのかもしれない。活動の本質が理解できていないため、来所することや事業所での活動よりも、家でこだわっている活動（ゲームやネットサーフィン）を優先してしまうことがあります。こういったことが昼夜逆転につながり、遅刻や休みがちになったりする人がいます。

このような場合、目指す目標を明確に伝えること、また目標と活動とのつながりを明確にする必要があります。また、活動予定や作業工程を視覚的に提示し、一つ一つの活動の終わり明確にすることが大切です。さらには全体の見通しをわかりやすく示すことでモチベーションの向上にもつながります。

1. 目指す目標と今、すべきことを伝える。

発達障害のある人の中には、現状と目標がマッチしていない人、つながっていない人、作業においても自分の位置づけや活動の本質が理解できていない人が見受けられます。

このことは、企業における「人材育成」の課題と同じで、企業においては能力開発の標準的な道筋を示すキャリアマップや能力評価シートを活用しているところがあります（図4-2-1）。このようなキャリアマップや能力評価シートを本人用に作り替え、説明をすると、視覚的にもわかりやすく効果的です。本人に、「今はこの段階であり、これができていないから次のステップにいけない」というように、目的と本人の現在地を可視化しながら説明します。このようなやりとりにより、目標意識を高め、その実現に向けた具体的な行動を促すことができますし、コミュニケーションの活性化にもつながります。



職業能力評価シート(販売職 販売職務 レベル1)

【評価の基準】

- ：一人できている
(下位者に教えることが出来るレベル含む)
- △：ほぼ一人できている
(一部、上位者・周囲の助けが必要なレベル)
- ×：できていない
(常に上位者・周囲の助けが必要なレベル)

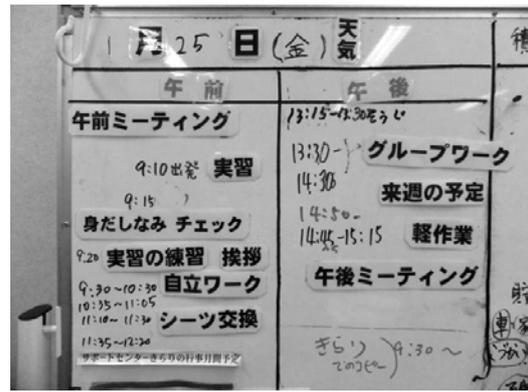
1. 共通能力ユニット

能力ユニット	能力細目	職務遂行のための基準	自己評価	上司評価	コメント
コンプライアンス (店舗)	①法令・諸規則の内容把握	1 職業人としてのプロ意識、社会的責任感、職業倫理等を有し、法令・諸規則の内容を理解している 法的・倫理的問題の具体例を理解し、それが自社に及ぼす影響を理解している			
	②法令・諸規則の遵守	2 公私の区別を明確にし、法令・諸規則に則った行動を率先して示している 法的・倫理的な問題に直面した折には、上司や同僚に相談し、よりよい解決策を模索している			
CS(顧客満足) の推進(店舗)	①CS施策の把握	3 自社のCS施策について自らの職務と関連づけて理解し、顧客に提供できるサービスについて理解している			
	②CS施策の実施	4 CS施策を日常業務において率先して実施している。店舗の顔であることを意識しながら、顧客の声に耳を傾け、顧客の意見、要望を吸い上げている			
地域社会への貢献 (店舗)	①地域社会に期待される役割の把握	5 企業の社会的責任や地域貢献についての知識と自覚を有し、本部が策定する地域社会への貢献の方針・施策を理解している。また、地域のイベント・行事などに参加している			
	②地域社会への貢献の推進	6 地域の実情を踏まえ、地域社会貢献のための業務計画を推進し、店舗内外で地域の安全、環境貢献のための施策を実行している			
食の安全・安心の 提供(店舗)	①正しい商品知識での説明	7 「食の安全・安心」について正しく理解し、正しい商品知識に基づき顧客に説明を行っている			
	②器具、備品の維持保管	8 担当部門の器具、備品を衛生的な方法で使用、保管し、自ら清掃・整理を行っている			
	③安全・衛生・クレンジングの実施	9 自社の基準に従い、店内の安全確保、衛生管理、クレンジングを実施している			
接客/顧客ニーズ の把握(店舗)	①接客	10 接客マニュアルに沿った対応に加え、顧客のニーズを汲み取って柔軟に対応している 顧客に不快感を与えず、感じの良い身振り、立ち居振る舞いで接客している			
	②商品に関する知識と説明	11 商品毎の特徴、セールスポイントを把握し、説明している 売り場レイアウトを理解し、正確に案内している			
	③顧客ニーズ等の収集・報告	12 商品の売れ筋動向や顧客ニーズを収集・整理し、上司へ報告している			
クレーム・トラブル 対応/非常時対応 (店舗)	①クレーム・トラブルの受付・報告	13 定められたルールに基づき、自ら対応出来るクレームの範囲を理解し、適切に顧客の立場に立った丁寧で誠意ある対応をしている 定められた範囲を超えたクレーム、トラブルについては、自社のルールに従って受付、速やかに店舗責任者に連絡している			
	②防犯	14 万引き等発生の際、上司に速やかに連絡を取り、手順に従って迅速な対応をしている 不審者に対し目配りする、レジを離れる際はレジのキーを抜くなど、万引き防止や防犯対策のための行動を取っている			
	③非常時対応	15 災害等の非常における社内の体制や、自らの役割、発生時の対応手順を理解している 非常時には、上司への報告・連絡・相談、警察・消防への通報等、手順に従った対応を行っている			

<図 4-2-1 キャリアマップや能力評価シートの例>

2. 活動予定や工程を視覚的に提示

こだわりの強い人はホワイトボードを活用することが有効です。終わったらプレートを取り外したり、赤ペンで丁寧に視覚的に支援したりすることも可能です（図 4-2-2）。そのほかにも、机の上には注目して欲しい物や手順書を一番上に載せるなど、様々な視覚的な配慮も有効です。



＜図 4-2-2 ホワイトボードを活用した予定表の例＞

3. 時間の管理・活動予定を立てる

(1) 遅刻を繰り返してしまう

ある日 Aさんは、「会社の人間関係に悩み、毎日気が重く会社に足が向かない」と相談に来ました。上司と合わず、気が滅入ってしまい、遅刻が多くなったと振り返ります。毎日早く行かなくてはと意識しているものの、どうしても遅れてしまい上司に「やる気がない」と注意され、ますます人間関係が悪くなってきているとのことでした。

詳しく話を聞くと、どうしても5分遅刻してしまうとのこと。そこで、出社までの時間を逆算して表にしてみました（図 4-2-3）。その結果、起床時間を10分早くする必要がわかりました。「これが原因だったんですね。」と爽やかな笑顔になったAさん。翌日から遅刻することがなくなりました。

出勤までのチェックシート

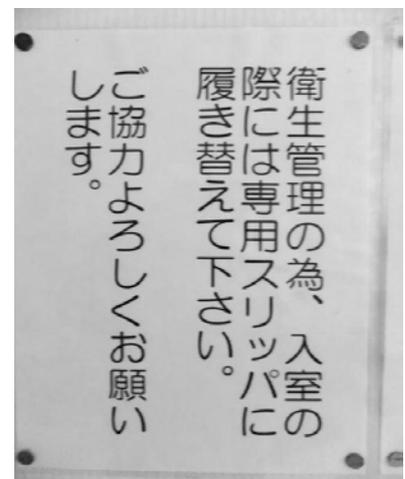
時間	すること	チェック
6:30	起床	
6:45	洗顔・ひげそり・身支度	
7:00	朝食	
7:15	歯磨き・もちもの確認	
7:30	自宅発	
7:45	〇〇駅発	
8:15	会社着	

＜図 4-2-3 チェックシートの例＞

(2) 遅刻をしても問題ないと思い込んでいる

Bさんは、遅刻をしても何も言わずに仕事に入り、態度が悪いと何度も注意を受けていました。遅刻しても給料は変わらないという事実もあり、遅刻はいけないという意味合いが見出せず、繰り返してしまっていたようです。

やってはいけない行動を繰り返すのは、本当の意味で理解できていないと捉え、伝えなおす必要があります。社会性のルール・暗黙のルールは、できるだけ視覚的にわかりやすく伝えましょう（図 4-2-4）。ロールプレイのように演技を見て理解してもらう方法も効果的です。



＜図 4-2-4 资格的にわかりやすく表示＞

Q3. ルールや手順を守れるようにするにはどうすればいいですか？

考えられる理由

- ・日課の流れや標準工程の意味が伝わっていない

職場のルールや仕事の手順があることを知っていても、その背景を理解していないと、なかなか受け入れることができない人がいます。発達障害のある人の「変化への対応の困難さ（予定変更が苦手）」「切り替えの困難さ」「記憶の特性（一度覚えたことの記憶が消えない、修正がなかなかできない）」「興味関心の狭さ」により、より受け入れることが難しくなることがあります。自分なりの解釈や自己判断で行動して、周囲に迷惑をかけた、頑固だと飽きられたりしてしまふことがあります。

このような場合、守ってもらいたい内容は、口頭だけではなく視覚情報として伝えることが有効です。一度正しいことを学び、その背景を理解すると律儀に守ろうとする人が多いのです。

1. ルール（守るべきもの）として伝える

職場には様々な決まりがあります。決まりには、いろいろな背景と理由がありますが、あまり深く突き詰めて考えても、本人が理解できないのでは意味がありません。ルール（守るべきもの。本人の考えや意見よりも優先されるもの）として覚えてもらうと、早く身につきます。ただし、ルールは職場によって異なるものがあり、事前の訓練ですべて身につけることが出来ません。就職した先で、その職場のルールを新たに覚える必要がありますが、施設外就労や実習を通して、「職場では決められた日課や標準工程がある」というルールを伝えることが大切です（図 4-3-1）。

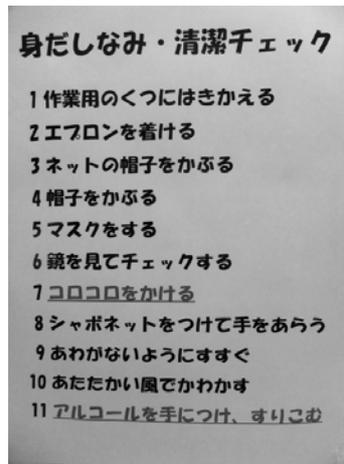
日課や標準工程を効率よく覚えてもらうには、図 4-3-2 のように図式化し、仕事の手順や物の配置を視覚的に伝えるのがよいでしょう。また文字で伝える場合にも、重要な内容は本人にもメモしてもらうと覚えやすいでしょう（図 4-3-3）。「作業しやすい環境整備を心がける」など、常識やマナーも決まりとして覚えるとよいでしょう（図 4-3-4）。

作業指示書			
日付：平成 年 月 日（ ）		氏名：	
番 号	内 容		
1 目 標			
2 使用する物			
3 注意事項			
4 方法・内容			
5 時間	開始 時 分	～ 終了 時 分	正味所要時間 時間 分
6 備考	担当者		

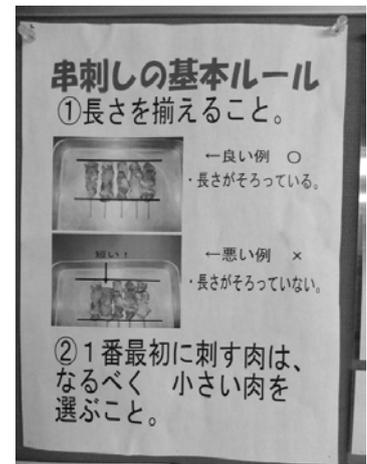
＜図 4-3-1 作業指示書の例＞



<図 4-3-2 視覚的な手順書の例>



<図 4-3-3 文字で覚える例>



<図 4-3-4 ルールを視覚的に伝える例>

2. 勝手な解釈について

Aさんは、自分の解釈で会社に迷惑をかけてしまったことがあります。金型をきれいに洗うようにと指示を受けたのですが、指定されていたスポンジでは綺麗になりませんでした。そこで、たわしを使って磨き上げ、綺麗に仕上げました。しかし、高価な金型がすり減ってしまい、使えなくなっていました。Aさんは、会社を困らせよう、損害を与えようと思ってしたのではありません。「きれいに洗う」という曖昧な指示だったので、本人は良かれと思ったのでした。このような問題は、仕事の要求水準が具体的に分かっていたら、困ったときに相談できる仕組みがあったら事前に防ぐことができます。何に困っているのか、どうしてそう考えるのかについて、支援者と一緒に考え、解決する機会があれば、自己判断で失敗することを繰り返さずに済みます。

3. こだわりに対する対応について

Bさんは、周囲に理解されない行動をとって、従業員とトラブルになりました。スーパーで働くBさんは、出勤してすぐにリサイクルのために束ねてあった段ボールを崩して束ね直します。その行為が、他の従業員から反感をかってしまいました。店長が確認したところ、段ボールに金具がついたままになっていることが気になり、それを外すために崩していることが分かりました。店長は「きちんと分別して助かる。僕はこれでいいと思う」と言ってくれました。そして、他の従業員にも理解を促してくれました。その結果、このスーパーではリサイクルの意識が高まり、分別が徹底されています。

このように、こだわりは悪いものばかりではありません。また、「細部にこだわる」ことは、障害特性の一つでもあります。折り合いがつかぬものについては、企業側に歩み寄ってもらうことも大切です。本人の特性や行動様式を事前に伝えておけば、企業もイメージを持つことができ安心です。いざというときには、「あっ、このことだね」と受け入れてもらえます。企業は、本人に「どのような課題があるか」よりも「本人の能力をいかに発揮してもらうか」「本人をいかに活かしていくか」を考えています。「こういう時には、こうすればよいですよ」という支援者のゆとりある伝え方が、企業の不安を解消するのです。

Q 4. 周りの要求水準にあわせてもらうにはどうすればいいですか？

考えられる理由

- ・基準の示し方があいまいなため、「どう振る舞ったら良いか」がわからない
- ・本人にとって効率的と考える方法を採用している（要求には応じているつもり）
- ・要求水準が設定されている、背景や意味合いが伝わっていない
- ・それまで、他者の存在や視点を学習する機会に乏しかった

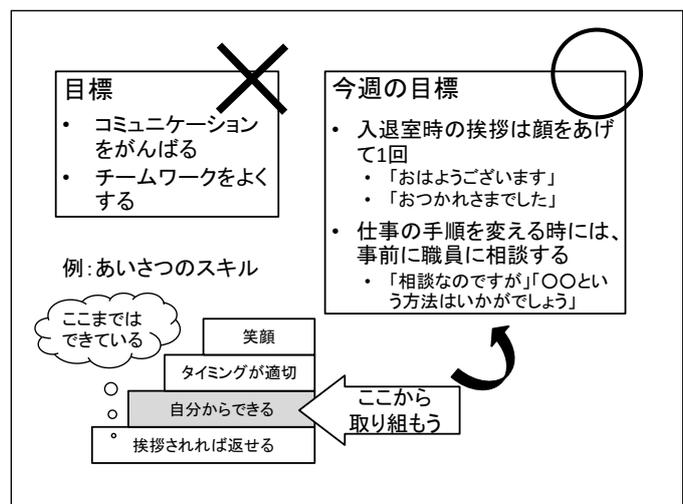
「要求に応じることができない」といった態度の背景には、複数の要因が考えられます。背景にある理由により、対応方法は異なります。そして対応の仕方を誤ると、支援者と本人との衝突につながりかねません。本人が、どんな理由や意図でその主張や行動を繰り返しているのか、よく見極めた上で対応することが重要です。

1. 要求水準を具体化する

「協調性」「コミュニケーション」「チームワーク」「プライドを下げる」「パニックを起こさない」などを、課題や目標として伝えているケースをよく見かけます。いずれも就労上非常に大切な事柄ですが、表記はあいまいです。協調性を例にとると、「協調性を高めるために、何をどう努力すべきか」が明確でないだけでなく、「協調性が高くみられるとは、どのような立ち居振る舞い方を指すのか」も示されていません。

要求水準を具体化するためには、課題点や身につけてほしいことについて、場面や行動単位で細かなステップに分析し、まずは「本人にできるところ」を見つけ、その次の段階を目標として示す、といった工夫が重要です（図 4-4-1）。

「ノルマ設定」のように、数値化や視覚化により基準を明確にすることも良いですが、難易度が低すぎたり高すぎたりすると逆効果です。「今、何ができているか」の把握を重視しましょう。



<図 4-4-1 目標設定の例>

2. 障害のある人の意図を理解・把握する

指示通りに・決められた通りに遂行できず、自己流のやり方を通そうとする場合に、自己の能力の凹凸をカバーするため、本人にとっては効率的・合理的と考える方法を、良か

れと思って採用している場合があります。たとえば、注意が散漫になりやすい人が、同じ工程をまとめて遂行することで、工程を飛ばすミスを防ごうとするなどです。

このような場合、要求に応じることを一方的に求めるだけでなく、「なぜ、そのようにしているのか」について、本人からの聴き取りや観察により把握することが大切です。そして意図がわかった場合、以降の第3～5項で示す方法を活用して、一致点を探ります。

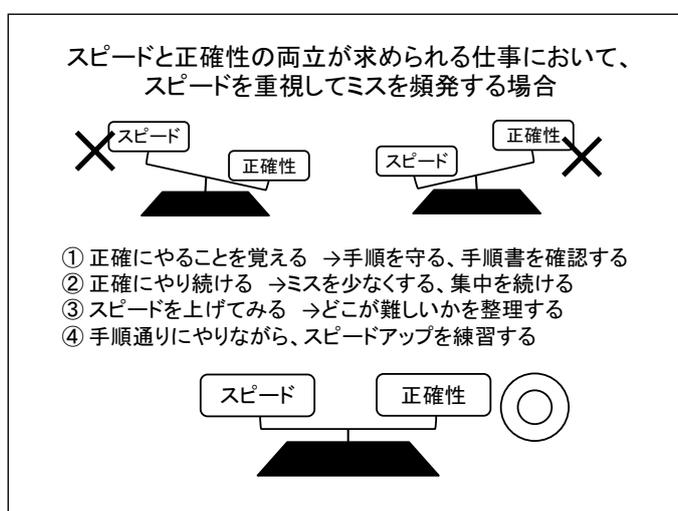
3. 仕事や社会の仕組みを、わかりやすく伝える

障害のある人の意図がわかったら、指示を出す側の意図を伝えます。「なぜ、この手順が設定されているか」「どうして挨拶が大切なのか」など、仕事や社会の仕組みを解説します。この時、文字や図、実物等を使って視覚的に伝えると、理解が促進されます。

4. 優先順位付けや努力の仕方、折り合いについて話し合う

段取りを考えることや、先を見据えた行動をとることが不得手な人には、面談の場を設けて、「まず何を頑張ったら良いか」を障害のある人と一緒に考えます。このときのポイントは、第1項で示した「今できていること」を見出せていることです。

スピードと正確性の両立を求められる仕事において、障害のある人がスピードを重視してミスを頻発する場合の「折り合い方法」の例を、図4-4-2に示します。



＜図 4-4-2 折り合い方法の検討例＞

5. 報連相の練習をする

障害のある人が「良かれと思って」採用している方法や振る舞い方については、一度折り合いや一致点を探っても、また良かれと思い自己流になる、ということを繰り返す可能性があります。そのような場合には、本人に「事前に相談する」力を身につけてもらいましょう（図4-4-1の「今週の目標」参照）。この練習は、職場で必要とされる「報告・連絡・相談」のスキルに発展させることができます。口頭でのやりとりが苦手な人には、「相談票」などのフォームを作成して記入・提出を求める工夫が考えられます。

6. 「他者の視点」を学習できる機会を設定する

障害のある人の中には、学齢期に集団に入れなかった、あるいは集団には入っていたもののお客さん状態だったなどの理由で、集団での「横のつながり」について学習・経験する機会に乏しかった人もいます。この場合、グループワークを通じて「他者の存在や視点」を学習する機会を設けることも一つの方法です。グループワークについて、詳しくは Q5 など他の節を参考にしてください。留意点はメンバー構成です。似たような立場・背景の人を集めて、意見交換できる土壌を作ることが大切です。

Q5. 他の障害のある人に苦手意識がある場合どのように集団参加してもらえばいいですか？

考えられる理由

- ・ その集団で行う活動の目的が明確に伝わっていない
- ・ 他者とどのような人間関係を作ったらよいか分からない

就労移行支援事業所や障害者雇用の選択を躊躇する人の中には、発達障害以外の障害のある人と同じ集団に属することに戸惑いがある人がいます。その背景として「自分の課題や特性にあった支援を提供してほしい」「自分と似た経験や課題を持つ人と出会いたい」という思いがあるようです。また、これまで他の障害のある人との接点がなかった人も多く、他の障害のある人にどのように接したらよいか不安に思う人もいます。

就労移行支援事業所の利用目的は、「就職に必要な知識や技術の習得」や「障害特性に応じた仕事探し」であり、他の障害のある人との人間関係作りではありません。本人の違和感や苦手意識に理解を示しつつ、本人のニーズに照らして、利用の目的や参加の仕方について、適宜伝えることが大切です。

就労移行支援事業所のプログラムは、大なり小なりグループで提供されます。全国的に見ても、発達障害に特化する就労移行支援事業所は未だ少ないのが現状です。「就労に向けた支援」を受けると同じ目的のもと、他の障害のある人も複数集まる環境となります。発達障害のある人が抱く違和感に理解を示しながらも、本来の利用目的を適宜伝え、目的に沿った手段（プログラム）を提供していくことが大切になります。

1. 目的や役割が明確になるようなグループの設定

集団の構成となるグループワークでは、どの部分に着目して過ごしてもらいたいのかを伝える必要があります。表 4-5-1 に、グループ設定と対応上の留意点を紹介します。

2. 発達障害に特化した課題を取り扱うグループの設定

(1) 発達障害のある人を集めたグループを作る

障害に気づいて間もない人の中には、自分と似た生育歴や困難を抱える人と出会いたいと思う人がいるようです。また、他者視点に意識が至りづらい人にとっては、同様の課題を抱える人とのやりとりを通して、自らの課題に直面できることがあります。すべてのプログラムを発達障害のある人向けにすることは難しいかもしれませんが、可能な範囲でこれらのニーズに対応するグループを作ることは有効だと言えます。事業所内で

のグループ編成が難しい場合には、他の事業所や発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター、ハローワーク、医療機関などの協力を得て、グループ編成する例も見られます。

＜表 4-5-1 グループの設定と対応上の留意点＞

設定理由	留意点
<ul style="list-style-type: none"> ・利用開始時期が同じ。グループへの所属意識や仲間意識が生まれやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者が同じ課題を抱えているとは限らない ・時間の経過につれ、実習参加や就職活動など、個別の動きになっていく ・個々により、支援の進め方が異なることへの配慮
<ul style="list-style-type: none"> ・作業班・施設外就労・実習の場が同じ。就労上の課題に着目したグループ活動を展開しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・活動の振り返りの際には、ワークシートの活用など、自分自身の気づきを書き留めるための工夫を行い、他の利用者の課題に着目しすぎないようにする ・グループでの意見交換のルールを決める
<ul style="list-style-type: none"> ・目指す資格取得や技術習得が同じ。簿記やヘルパー2級、パソコン技術講習などの学習プログラムを展開しやすい 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者間での教える・教わる関係が、上下関係や苦手意識につながらないようにする ・個別に目標設定を行う
<ul style="list-style-type: none"> ・社会的スキルやコミュニケーションのトレーニング 	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者が同じ課題を抱えているとは限らない ・活動の振り返りの際には、ワークシートの活用など、自分自身の気づきを書き留めるための工夫を行い、他の利用者の課題に着目しすぎないようにする。 ・グループでの意見交換のルールを決める

(2) グループワークのテーマ

社会的スキルやビジネスマナー、コミュニケーションなどをテーマとする活動が多く見られます。表 4-5-2 に、代表的なトレーニングプログラムを紹介します。それぞれのプログラムは、目的や対象、人数、実施方法などについて定められています。実施マニュアルなどを参考に、利用者層やグループ編成に適した実施方法を考える必要があります。

＜表 4-5-2 代表的なトレーニングプログラム＞

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルスキルトレーニング (SST) ・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 ・CES (Communication Enhancement Session : 東京都精神保健福祉センター) |
|---|

Q6. 対人マナーやルールを伝えるにはどのようにすればいいですか？

考えられる理由

- ・自分の振る舞いや言動が、周囲にどのように受け止められているのかについて意識が至らない
- ・職場で求められる対人マナーやルールについてのイメージが乏しい

仕事の能力は高いものの、振る舞いや言動が周囲に受け止められず、周囲の評価を下げてしまう人がいます。このような人の場合、「報告・連絡・相談を徹底する」「同僚と協力しなければならない」など、基本的なルールを知っているものの、これらの背景となる仕組みや行動規範について意識が至らないことがあります。就労移行支援事業所では、職場で求められる対人マナーやルールについて学ぶ機会や職場実習などを通して実際に練習し、振り返る機会を設定する必要があります。

発達障害のある人の多くは、対人マナーやルールに関する基本的な知識を持ち合わせています。しかし、これらの背景となる仕組みや行動規範について意識が至らないため、自分なりの考え方を優先してしまったり、自分の振る舞いや言動を修正できなかったりすることがあります。ここでは、就労移行支援事業所で対人マナーやルールを伝える際の留意点を紹介します。

1. 伝えるべき内容

表 4-6-1 に、伝えるべき内容の例について紹介します。就労移行支援事業所のプログラムにおいて、すべての項目について網羅することは難しいかもしれません。面談や職場実習などの機会を捉えて、本人がそれぞれの項目について、どのような理解をしているのか確認することが大切です。

就職後に対人マナーやルールで課題を抱える人の中には、「会社」という組織がどのような性質のものなのか、会社で求められる行動規範についての理解が不十分な人がいます。例えば、「業務時間中に私語が多い」「人の目がないと作業量が落ちる」「私的な悩みごとを会社に持ち込む」などは、「就業規則」や「評価制度」に意識が至っていないことが考えられます。また、自分本位の考え方により、その振る舞いや言動が正当化されてしまっているケースもありそうです。発達障害があっても、職場において、同僚や上司の業務を妨げるような行為は受け入れられません。このような場合、社会人としてふさわしくない振る舞いや言動は、それぞれの会社の「就業規則」に照らして、人事評価されるという仕組みを伝えていくことが大切です。

<表 4-6-1 伝えるべき内容 (例) >

項目	内容
「会社」の組織を知る	<ul style="list-style-type: none"> ・組織機構図 ・事業部制 ・指揮命令系統 ・業務分掌
「会社で働く」とは	<ul style="list-style-type: none"> ・会社の責務（従業員一人ひとりの力を結集して利益を生み出す） ・会社の一員としての責任 ・売上や労働の対価としての賃金 ・成果主義／実力主義（努力ではなく、個人の成果が評価の対象となる）
人事制度	<ul style="list-style-type: none"> ・評価制度 ・賃金制度 ・昇進・昇格制度
労働条件の意味するところ	<ul style="list-style-type: none"> ・給与体系 ・正社員／非正社員 ・労災保険／雇用保険／健康保険／年金保険 ・休日／残業
就業規則	<ul style="list-style-type: none"> ・就業規則／サービス規定（会社でやってはいけないこと）
ビジネスマナー	<ul style="list-style-type: none"> ・服装身だしなみ ・あいさつ ・報告・連絡・相談 ・電話対応 ・会議・打ち合わせ ・メモの取り方 ・メール
同僚・上司との付き合い方	<ul style="list-style-type: none"> ・休憩時間の過ごし方 ・飲み会

2. 伝える場面の設定

表 4-6-2 に、伝える場面の設定の例について紹介します。就労移行支援事業所に在籍している時も就職後も、同じメッセージを一貫して伝えていくことが大切です。就業規則やサービス規定を整えている会社が大半なので、事業所内でも、これらに近いルールを導入し、日々の振る舞いや言動について振り返ることも有効です。

また、日々の面談で課題となる振る舞いや言動について、振り返りをすることも大切です。但し、本人が面談の位置づけや目的をどのように捉えているのかについて、配慮が必

要です。面談の位置づけや内容は、支援の進捗に伴い変わっていきます。利用開始直後の面談では、本人の訴えを受けとめ、課題の解決策と一緒に考えることが多くなります。

一方、就職が近づくと、職場を想定して、本人が気づいていない振る舞いや言動について「指摘」せざるを得ません。就労支援は、本人にとって介入度の高い支援となることが考えられます。就労を前提とした時、本人や支援者にどのような動きが求められるのかについて、随時すり合わせをする必要があるでしょう。

<表 4-6-2 伝える場面の設定（例）>

伝える方法	ポイント
作業場面で練習する	<ul style="list-style-type: none"> ・職場で言う「就業規則」や「サービス規定」にあたるルールを事業所内でも適用する ・実際の作業場面で見られた振る舞いや言動について、フィードバックを行う ・作業に付随するコミュニケーション（報告・連絡・相談）について練習する
講座や座談会を活用する	<ul style="list-style-type: none"> ・前述の「伝える内容」について基礎知識を得る ・企業の人事担当者や企業勤務経験者などから、職場で求められる対人マナーやルールについて講話を受ける ・グループ活動を通して、これまでの振る舞いや言動を振り返る
職場実習を活用する	<ul style="list-style-type: none"> ・基礎知識として得たことを踏まえ、実際の職場環境の中で自分の振る舞いや言動について確認する ・職場の人から本人の課題について伝えてもらう
面談で振り返る	<ul style="list-style-type: none"> ・本人の振る舞いや言動について、支援者が気づいたことをフィードバックする

Q7. 自己評価と現状のずれを修正するにはどうすればいいですか？

考えられる理由

- ・ 就労経験が少ないため、自分の作業能力に関する他者評価を得られていない。
- ・ 職場の要求水準を理解し、自分の作業遂行状況を確認する機会が少ない。

発達障害のある人の中には、アルバイトなどの就労経験に乏しく、自分の就労準備性に関する情報が少ない人がいます。また就労経験があっても、他者視点に意識を向けることが少なく、職場の要求水準に上手く応えられずに幾度となく離職に至ってしまう人もいます。さらに自己評価と他者評価との開きに気づいていない人もいます。このような困難さは、仕事の選択や就労の維持に大きく影響を与えてしまうこととなります。就労移行支援事業では、職場を想定したさまざまな作業体験を提供し、支援者とともに振り返り、自己理解を深めていく過程が重要となります。

発達障害のある人にとって、就労移行支援事業とは「支援者とともに自己理解を深めていく過程」です。自己評価と他者評価のすり合わせを意識しすぎて、明らかに苦手な状況ばかりを設定したり、他の人との比較を図ったりすることは避けたい方がよいでしょう。本人にとって無理なく自己理解を深めるためには、幅広い職業体験の機会を十分に提供し、本人の自尊感情に留意しながら、本人に伝わりやすく、また受け止めやすい方法で振り返ることが大切です。

1. 幅広い作業体験を提供する

図 4-7-1 に、施設内でも提供可能な作業種目について紹介します。本人が自分の得意不得意を知るには、本人が希望する作業だけではなく、できるだけ幅広く体験できるようにします。また、「それぞれの作業ができるか否か」ではなく、「職場の要求水準と照らして、どの作業がどの程度できるか」など、職場を想定した実施であること、評価の視点が明確であることが大切です。能力的にできないことなのか、興味関心や意欲が作業遂行に影響しているのか見極めます。最初から特別な配慮をし過ぎず、本当に必要な支援を見極めます。

職場を模した作業環境において、より多くの作業種目を体験する	
達成目標	訓練内容
幅広い作業種目を体験する	興味関心のある作業以外を複数体験する
基本的な労働習慣を身につける	指示内容どおりに作業する(手順、時間、量、速度、質など)
得意・不得意を知る	訓練により要求水準に応えられる作業内容を知る 避けたい作業内容を知る

<実施例> 利用者が興味を持ちやすい作業種目を複数実施する

- ・職業適性検査の実施(GAT-B、無張ワークサンプル式など)
- ・OA事務(ワード・エクセルの操作、事務作業、応対など)
- ・商品物流(入庫管理、検品、伝票処理、包装・梱包、出庫管理、運搬、ピッキングなど)
- ・製造加工(製図、製造加工、組立など)
- ・建物管理(清掃、備品・消耗品管理、宮簀、植栽など)

<図 4-7-1 幅広い作業体験(例)>

2. 本人に伝わりやすい方法を工夫する

表 4-7-1 に、本人と評価結果をすり合わせる際の工夫例を紹介します。過去に失敗経験を重ねている場合、指摘や助言を叱責として受け取ることがあります。驚いたり、傷ついたりせずに、本人に受け止められる伝え方を工夫する必要があります。どのような視点で評価されるのか(評価項目)、どのようなタイミングでフィードバックされるのかについて、本人と事前に相談しておくといでしょう。

<表 4-7-1 評価結果をすり合わせる際の工夫例>

ポイント	工夫例
本人の気づきのタイミングを大切に する	<ul style="list-style-type: none"> ・日報で自己評価をしてもらう。本人が気づいた内容について、他者評価をフィードバックする ・グループ活動や学習会などで振り返る機会を持つ
評価項目について事前に伝える	<ul style="list-style-type: none"> ・GATB やワークサンプル幕張版 (MWS) など、客観的な指標を使う ・企業が採用判断する項目を評価項目とする
評価やフィードバック、振り返りのタイ ミングを事前に決める	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日、担当者と振り返る ・定期面談を設定し、振り返る ・本人と相談の上、その都度、伝える
表現を工夫する	<ul style="list-style-type: none"> ・伝えたい内容を視覚的に伝える ・課題と対処方法をセットで伝える ・否定語ばかり並ばないようにする ・本人の努力やポジティブな変化をねぎらう

(1) 本人の気づきのタイミングを大切に する

本人に課題意識がなく、自己評価と他者評価が大きく食い違っている場合、一方的に他者評価だけを伝えても平行線になってしまうことがあります。このような場合、評価項目とその意味を伝えるとともに、本人の気づきのペースを大切に、本人発信の課題についてフィードバックすることになります。

また、グループ活動や学習会など、同じ課題を他の利用者と一緒に振り返り、他の利用者の意見を聞くことで、本人の気づきにつながることもあります。グループ活動や学習会などの設定では、どのような支援段階で、どのような課題を取り上げるのかがポイントになります。

(2) 評価項目について事前に伝える

他者視線に思いをはせることが少ない人にとっては、評価結果とともに評価の視点を伝えられても、「寝耳に水」になってしまいます。後に自己評価と他者評価のすり合わせをする上でも、事前に評価の視点を説明し、理解してもらうことが大切です。また、支援者の主観による指摘ではないことを伝えることも大切です。客観的な職業評価の活用、企業が採用判断に使う指標の活用など、わかりやすい評価項目を使うのもよいでしょう。

(3) フィードバックのタイミングを事前に決める

本人が課題として認識している内容でも、突然伝えられる場合とあらかじめ振り返りのタイミングが決められている場合では、受け止め方が違うようです。「毎日プログラム終了後に振り返り面談を設定する」「定期面談で振り返りをする」「適宜気づいた時に指摘する」など、同じ人であっても、伝える内容によってタイミングを決める必要があります。どのような内容をどのようなタイミングで振り返るのかについて、本人と事前に相談しておくのがよいでしょう。

(4) 表現を工夫する

本人に伝わりやすいコミュニケーション様式や媒体を使うことも大切です。一般的に文章よりも数値やグラフなどで達成度を視覚化した方が理解されやすいようです。また、表現方法にも配慮が必要です。課題を伝える際には、「～できない」など、否定語の羅列を避け、できるようになったことや本人の努力も合わせて評価できるようにします。「○○（苦手）な部分は、△△するようにしましょう」など、課題と対処方法をセットで伝えるのも大切です。「誰にでも得意不得意があること」「どうしても苦手な部分はできるだけ回避すること、必要に応じて支援を受け入れること」への気づきが自己理解への第一歩となります。

Q 8. 大切な情報がなかなか伝わりません。どのように伝えたらよいですか？

考えられる理由

- ・コミュニケーションスキルのどの部分に苦手さがあるのか、アセスメントが不十分である
- ・一度に伝える情報量が多すぎる
- ・本人に伝わりやすい形式や媒体が見いだせていない

「本人に伝えたはずなのに」、「本人はハイと返事していたのに」、ふたを開けてみたら、こちらが伝えた内容と本人の受け止めが違っていることがあります。本人の注目している部分とこちらが意図した部分とがかみ合っていないことが理由です。今、伝えたいポイントに限定して、本人に分かりやすい情報量と方法を見極め、伝える必要があります。

1. コミュニケーションスキルのアセスメントをする

職場で求められるコミュニケーションスキルは、「報告」「連絡」「相談」に関わるものであり、表 4-8-1 にあるように概ね 5 種類あります。大切なことを伝えて行く際には、本人が不得意なのはどの部分なのかについて、アセスメントする事が大切です。

<表 4-8-1 職場で見られるコミュニケーションスキルの課題>

コミュニケーションスキル	実際の職場で困ること
読む力	「マニュアル」「規程集」「就業規則」「回覧物」「掲示物」「復命書」を読む
聞く力	「引き継ぎで」「会議で」「研修で」「業務指示を」聞く、呼びかけに気づく
書く力	「記録」「メモ」をとる。「復命書」「企画書」「提案書」「報告」を書く
話す力	「引き継ぎ」をする。「会議」「研修」に参加する。「報告」「連絡」「相談」をする
相手の態度やしぐさを読み取る力 場にあったコミュニケーションをとる力	「空気を読む」「行間を捉える」「場にあった言動をする」「丁寧語や敬語を使う」「話題を選び、会話を始める」「適切なタイミングで会話を終える」

読む力に苦手さがある場合、大切な情報は文書情報以外で補完することが大切です。「マニュアル」「規程集」「就業規則」「回覧物」「掲示物」「復命書」など、職場では文書を介して伝えられる情報が多くあります。本人に伝わっていない情報について、「図や絵を活用しながら説明を加える」「体や物の動きにあたる部分は、見本を見せる。あるいはジェスチャーで説明を加える」など、本人に伝わりやすい伝え方を見極めておくことが大切です。

聞く力に苦手さがある場合、対応として「メモを取る練習をする」「誰かにメモを取ってもらう」「初めから文書として用意してもらう」「マニュアルを作る」などが考えられます。「しっかり聞いてください」と本人の努力を強いるのではなく、聞き取ってもらいたいポイントをあらかじめ伝えておくことが大切です。書く力に苦手さがある場合、「テンプレートの活用」などが考えられます。記入してもらいたい内容をあらかじめ様式に落とし込んでおくとも良いかもしれません。

まだ、「空気が読めない」「字義通りに捉える」「自分本位に見える」「場に応じた言動や振る舞いができない」「会話を終えられない」など、社会的スキルにも関わる課題がある人がいます。中には、「～すべきである」「～ではない」など、本来のルールを知らない人がいます。このような人には、自分の振る舞いが周りにどのように受け取られるのかを伝え、「この場合、～すべきである」ことを説明することが大切です。

2. 量と質をコントロールすると伝わりやすい

(1) 量の配慮

私たちは、相手に何かを説明しようとする時、たくさんの情報を重ねます。残念ながら、発達障害のある人にとって、多すぎる情報は、どの情報を選択し優先順位を立てらよいか分からなくする原因となります。相手の理解度に合わせて、その都度、必要最低限の情報を伝えていくことが大切です。

必要最低限の情報とは、「いつ」「どこで」「だれが」「どのように」「終わったらどうすればよいか」「なぜこうするのか」「周りの人はどう思っているのか」といった7つのポイントに集約されます。伝えたいことは、これら7つのポイントで整理し、端的に伝えるのが良いでしょう。説明が長すぎると、どこに着目したらよいかわからなくなってしまう。例えば、「何かあったら聞いてください」ではなく、「いつ」「どこで」「誰に」「何を」聞けばよいか、具体的に伝える必要があります。

【具体的に伝える】

×「何かあったら聞いてください」⇒「〇〇の時には、△△さんに聞いてください」

「何かあったら」という表現は、漠然としていて、本人にとって分かりづらいものです。このような場合には、本人が困りそうな状況をあらかじめ想定して伝えておきます。また質問内容に応じて、聞く相手もあらかじめ決めておくのが良さそうです。

(2) 質の配慮

伝える内容にも枠組みが必要な時があります。「量」で上げた7つの情報をどのように伝えるのかを考えなければなりません。例えば、「非常時のしおり」を想像してみてください。飛行機に乗ると、前の座席の背もたれに必ず挟んであります。「非常時のしおり」の文章は最低限になっており、そのほとんどが、動作を表す絵で書かれています。「非常時のしおり」を本当に必要とする時は、切迫している状況であり、見て、すぐに理解できる内容になっています。緊急時に、文字情報を長々と熟読できる人はいません。

発達障害のある人たちの多くも、情報を整理するのが苦手であったり、過緊張により情報の受け取りが苦手だったりします。このような場合、「言葉」だけで伝えるよりも、「絵」「写真」を添えて伝える方が、的確な情報が伝わります。「～できない」と誤解されがちですが、実際には、正しい情報が伝わっておらず、「やり方を知らない」「やらなければいけないことが伝わっていない」ことがあります。「なぜやらなければいけないのか」といった背景の情報も、伝えておくとよいでしょう。

【先々の見通しを伝える】

上手くないこともあること、上手く行かなくても大丈夫であること、そしてその対処法を前もって伝えておくことは安心感につながります。失敗は「この世の終わり」のように捉えてしまう人もいて、またそのような場合には、どうしたら良いか分からず、なかなか気持ちが切り替わりません。失敗しないように伝えることも大事ですが、物ごととは想定通りに行かないものです。「想定通りにならないこともある」「上手くない時には〇〇してほしい」など前もって見通しを伝えておくことで、安心して取り組めるようになります。

2. 媒体として使えるもの

(1) ホワイトボード

現場で一番多く使われているものでしょう。その日1日の情報をまとめて伝えることができ、本人がいつでも情報を確認することができます。ただ情報を羅列するのではなく、情報が分かりやすく整理されていることが大切です。内容により組織化されていること、やることが時系列に表現されていることが大切です。線がはっきり引かれ、それぞれの関係が明確になるように組織化します。着目してもらいたい部分には、色を変えたり、アンダーラインを引いたりします。

(2) 紙媒体

ホワイトボードよりも、「あなたがやること」「あなたに守ってもらいたいこと」など、より個別化された情報を伝えることができます。ルールやマナーにあたる注意事項や個別支援計画を踏まえた個々の目標を提示することもあるかもしれません。単語カードのように常に携帯できる形のもの、チェックリストや業務日誌のようにタイミングを決めて本人が確認できるようにするものなどがあります。

(3) 絵を使う

なかなか言葉が出て来ない人にとっては、絵カードの活用が発話や発信の手がかりになることがあります。よくある場面でのコミュニケーションは、事前にセリフとして覚えてもらうことができますが、突発的な状況については準備ができません。そのような場合、絵カードの活用により、本人とのやりとりがスムーズになります。絵カードも市販の物を使うことでより手軽になります。PECS (Picture Exchange Communication System: 絵カード交換式コミュニケーションシステム) やスマートフォン、iPad のアプリを使うことが多いようです。

3. 伝え方の工夫

図 4-8-1 のように、人間関係を絵にすると状況が伝わりやすいことがあります。このような方法を「コミック会話」と言います。会話を視覚化し、関係性や背景情報が正しく伝わっているかどうか確認するツールです。出来事を時系列に整理し直したり、自分の行動との因果関係を伝えたりする時にも使います。社交辞令や言外の意味を伝える時にも有効です。また相手の思っている事なども、吹き出しに書き出して伝えることができます。

図 4-8-1 は、「1日でも休むと、使えないと言われてしまう。病気でも休めない」と思っている人に、「病気の時は、お互い様。会社は、出勤している時に実力を発揮してくれる人やチームを望んでいる」と伝えた時の様子です。



<図 4-8-1 コミック会話>

<<文献・資料>>

- キャロル・グレイ (2005) : コミック会話 自閉症など発達障害のある子どものためのコミュニケーション支援法, 明石書店

Q9. 方向性がなかなか定まりません。家族支援で心がけることはありますか？

考えられる理由

- ・家族の理解や後ろ盾が得られない
- ・家族に本人の支援状況が上手く伝わらない

「会社勤めに家族の協力は必要ないのでは」「いつまでも家族が手伝っていたら自立できないのでは」と思われるかもしれません。しかしながら、家族の意見に左右されやすい人の場合、家族が支援内容を理解し、同じ方向性で支えることが大切です。特に実習から就労初期においては、家族からの協力は大切な後ろ盾となります。本人のニーズや支援内容を明確に伝えて理解を得ることにより、家族の協力を得やすくなり、家でも外でも同じ方向性により、支援できるようになります。

1. 家族との情報交換

(1) 家族の戸惑いに配慮する

多くの親御さんは、障害のある人との接点が少なく、生活上の困難さや対応方法も分かりません。お子さんが成人に至って診断を受けた場合、親御さんの戸惑いは大きいものです。中には、診断をどのように受け止めたらよいか、お子さんにどのように接したらよいか、長い間、悩む人もいます。このような場合、親御さんに障害特性や課題を分かってもらおうとして、支援者と同じ感覚で接することは、時として親御さんを傷つけてしまいます。また、誤解や思い違いの原因になり、支援者に対する不信感につながります。

診断を受けたわが子の将来に不安を抱くのは自然なことです。「〇〇ができません」「△△が課題です」といった課題を伝えるだけでなく、「では、どのように対応していくのか」「これからどのようなことが想定されるのか」「家族に協力してもらいたいことは何か」など、家族にお願いしたい役割を伝えます。

(2) 障害者雇用について情報提供する

障害者雇用制度は、一般の人によく知られた制度ではありません。制度の説明はしっかりしておきましょう。家族が経験している就職活動や就労状況とは異なることを説明しておく必要があります。本人だけではなく、障害者雇用には抵抗がある家族もいます。このような場合、障害者雇用について正しい情報が伝わっていないことが原因になっているようです。まず、家族に障害者雇用の取り組みを伝え、家族から本人に伝えてもらうことで納得が得やすい場合もあります。家族に、障害者雇用に取り組む会社の見学会に参加してもらい、本人に説明してもらうのもよいでしょう。

(3) 本人の家庭での状況を聞き取る

まず、家庭での役割やお手伝いの経験を聞き取ります。日常生活や家事スキルに加え、「道具が使えるかどうか」「援助を求められるか」「指示や助言を受け入れられるか」「活動の中断や変更に応じられるか」や身だしなみチェック、服薬管理、余暇支援などの生活支援が必要かどうかについても、家族が一番情報を持っています。どのようなコミュニケーションスタイルや行動様式を持っている人なのか、仕事についての意識についても、家族から聞き取ることができます。仕事はできるけれど「コミュニケーションや社会性に課題がある」「生活面の支援が必要」という人もいます。本人の「職業行動」「自立機能」「余暇スキル」「機能的コミュニケーション」「対人行動」について、本人の言い分だけではなく、家族から情報収集が必要になります。

2. 情報交換の方法

(1) 連絡帳や日々の電話連絡を活用する

毎日家庭と事業所を往復し、日々行われた事や家庭での状況のやり取りを情報交換するツールとして手軽であり、よくつかわれるものです。一方で、本人が読むことを前提にしなければいけません。文字情報はインパクトが強いため、本人にはネガティブに伝わること多いようです。正確さを重視しつつも、前向きな内容になるように心がけます。家族への協力依頼などは、電話連絡や面談を通して行うとよいでしょう。

(2) 事業説明会に参加してもらう

利用者の家族、利用希望がある人の家族を対象に事業説明会を開催しているところがあります。これまでの支援内容や今後の事業展開について、幅広く情報提供するものです。家族が大勢参加しているため、家族同士のつながりもつくりやすく、普段言えない事業所への質問や提言ができる機会となっています。あらかじめ質問紙を配り、無記名で質問ができるようにしておくなどの工夫により、いろんな思いを持つ家族も参加しやすい場になるでしょう。また、発達障害のある人に対する就労支援がどのように展開するのかについて説明するよい機会でもあります。本人や家族の不安を払しょくする企画も大切です。すでに就職している本人やその家族、受け入れ先企業の担当者をお呼びして話してもらうなど工夫すると、説得力のある説明会となるでしょう。

(3) 個別支援会議に参加してもらう

就職活動に差し掛かると、家族にお願いしたい内容がはっきりします。どうしても本人一人では上手くいかない部分については、家族の協力が必要になってきます。そのような場合、実習や就職の直前に開催される個別支援会議には、家族も参加してもらい、役割分担を決めるとよいでしょう。

Q10. 特性に合った雇い入れ先を見つけるにはどうすればいいですか？

考えられる理由

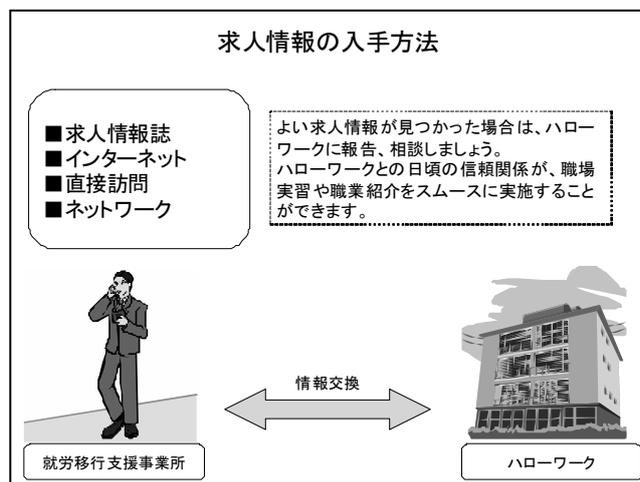
- ・ハローワークの障害者求人に頼ってしまい、それ以外の方法から幅広く情報を入手することができていない。
- ・「障害者を雇用してください」というストレートな開拓方法では、企業側の不安や戸惑いが大きく、次のステップに進むことができていない。

ハローワークの障害者求人だけで、利用者の就職を実現することは容易ではありません。そのため、障害者求人以外から、雇い入れ先を探すこととなりますが、就労支援の経験が少ない職員などは、どのようにして職場開拓をすればよいか分からないことが多いようです。まずは、障害者求人だけでなく、幅広く求人情報を集めることが必要です。そして、アポイントの際は、障害者雇用をお願いするのではなく、職員の企業訪問、職員の体験実習を依頼するなど、まずは、企業と障害者雇用に関する打ち合わせをさせてもらい、企業のニーズを知るといった視点が大切なのです。

1. 雇い入れ先の確保

(1) ハローワーク

ハローワークには多くの求人情報が集まっていますが、障害者を対象とした求人は限られているため、普段からハローワークの担当官と情報交換を緊密に行い、一般の求人情報から利用者に適した求人があるかどうか相談をしておく必要があります。一般の求人から企業開拓をして、障害者雇用に繋がったという例は数多くあります。



<図 4-10-1 求人情報の入手方法>

(2) 求人情報誌

新聞に掲載されている求人情報や折込みの求人広告、書店などで購入できる求人情報誌のほか、駅や飲食店、量販店の店先などでも無料の求人情報誌を手にすることができます。しかし、これらの求人内容は障害のある人を対象としたものではないため、障害者雇用の可能性を見出すためには、直接問い合わせる必要があります。ただし、単に求人内容を問い合わせるだけでは、障害者雇用の可能性を見出すことや働く場の確保に

まで発展することは困難です。そのため、電話での問い合わせの際は、所属組織の説明と就労支援の目的を分かりやすく伝えること、そして、企業から求人の内容以外の仕事の情報を少しでも多く聞き出すような姿勢と柔軟な対応が必要になります。

(3) インターネット

仕事に関する情報はインターネットでも幅広く検索することができます。また、企業がホームページ上で求人を募集していることも少なくありません。企業のホームページには、求人の募集だけでなく、社会貢献や環境への取り組みなど、CSR（企業の社会的責任）に関する情報が掲載されていることがあります。こういった情報は、障害者雇用を見出す手掛かりとなる可能性があるため、求人内容だけでなく企業情報を幅広く把握するといった視点が必要です。

(4) 訪問

企業に直接訪問することも選択肢のひとつとして挙げられます。この場合、上手くいけば担当者と直接交渉ができる可能性があります。また、不在の場合も名刺やパンフレットを預けることで、視覚的に障害者雇用を働きかけることができます。ただし、アポイントを取らない訪問は、先方に迷惑や負担をかける場合が少なくないため、突然の訪問に対してのお詫びと速やかに要件を伝えるなど、できるだけ失礼のないように心がけましょう。

(5) ネットワーク

最近では、就労移行支援事業所のほか、障害者就業・生活支援センターなど、地域の就労支援のネットワークが広がってきています。こういった関係機関と顔の見える繋がりから、障害者雇用の情報が入ることもあります。また、受託作業で契約をしている企業で職場実習につながった事例や法人の役員が地元企業や商店街などに働きかけて障害者雇用を実現した事例なども多く聞きます。

2. 企業の立場に立って考える

雇い入れ先を見つけるときに忘れてはいけない視点が「企業の立場に立って考える」ということです。利用者の就職を願うあまり、障害者雇用をお願いする姿勢が強すぎる場合や、障害者雇用を強引に進めてしまっている事例を聞くことがあります。

障害者雇用を考えている企業にはそれぞれの事情があります。そのため、企業のニーズを知ることがとても大切なのです。企業開拓は、企業に障害者雇用をお願いしに行くのではなく、一緒になって障害者雇用を進めていくことのできるパートナーを探すことなのです。

企業はなぜ障害者を雇用するのか

- 雇用率の達成
⇒法令の遵守(コンプライアンス)
- 企業の社会的責任
⇒CSR (Corporate Social Responsibility)の実行
- 労働力の確保
⇒人で不足のために労働力として期待
- 決定権を持つ人の個人的価値観
⇒社長が障害者福祉に感心がある等

<図 4-10-2 企業が障害者を雇用する理由>

Q11. 職場で状況の読み取り違いや勘違いを減らすにはどうすればいいですか？

考えられる理由

・「対人面の問題」として片づけてしまい、本人の「注意や記憶の問題」に気づいていなかったり、「勘違いが起きやすい場面」をつかみ切れていなかったりする。

状況の読み取り違いや勘違いは、対人トラブルに発展しやすいため、往々にして対人関係の問題として片付けられがちです。しかし、勘違いしやすい方の特性や認知機能を見てみると、多くの方に注意・記憶力や遂行能力の「偏り」が存在しています。注意力の散漫さやシングルフォーカス、記憶のつながりにくさ、空間把握や人の顔の認識の苦手さ、口頭指示理解（聴覚情報処理）の苦手さなど、本人が能力的に苦手な分野が、誤解や勘違いのきっかけとなっていることに、まずは支援者が気づきましょう。そして専門的でなくても良いので、丁寧なアセスメントの基に支援を行なうことが大切です。

1. 訓練よりは「アセスメント・自己理解とジョブコーチ支援」

(1) 施設内外の活動を通じたアセスメント

注意や記憶の問題は、慣れた環境では見えにくい特性のため、アセスメントにおいては、場面を変えた評価が有効です。施設外支援や施設外就労の枠組みを活用し、職場体験実習の機会を設定することで、「どのような場面や状況で“うっかり”や“勘違い”が生じやすいか」「“うっかり”や“勘違い”の質はどのようなものか」、さらには「どのような工夫が有効か」を調べていきます。また見学会や余暇活動など、新しい環境での振る舞いが求められる場面も、同様に大切な機会となります。施設の中と外の両方の活動を通じて、両者における振る舞い方の特徴を照らし合わせながら、障害のある人の「勘違い・読み取り違い」のパターンを知っていきましょう。

(2) 振り返りと自己理解

そしてこれらの特性について、エピソードをもとに本人と一緒に丁寧に振り返ることで、本人に自分の特性として理解・把握してもらうことも重要です。障害のある人が、自己の特徴に「エラーの生じやすさ」があることを知ることは、対処を検討する力にもつながります。振り返り方のコツは、Q7~8を参照してください。

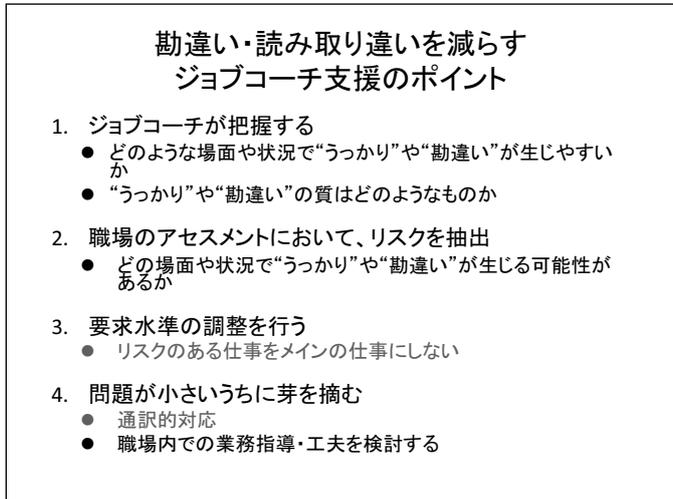
(3) ジョブコーチ支援を活用する

さらに訓練での改善には限界がありますので、就労にあたっては、OJTでの解決、すなわち「実際の職場の中での指導や工夫」に重きを置くことをお勧めします。したがっ

て、事前準備に長く時間をかけすぎないことと、入職時のジョブコーチ支援が肝要です。反対に、入職時に通訳的な支援がなかったために、後から生じた誤解やトラブルを解決するのは、非常に難しくなります。

2. ジョブコーチ支援のポイント

勘違いや読み取り違いを減らすためのジョブコーチ支援のポイントを、図4-11-1に示します。まずは、障害のある人と職場のアセスメントが前提です。その上で、エラーが生じる可能性の高い業務がメインの仕事とならないよう、職場との調整を行います。それでも回避できないトラブルもあるかもしれません。その場合は、障害のある人と職場の「通訳的対応」を心がけます。さらに、業務指導や工夫での解決を探ります。



<図 4-11-1 ジョブコーチ支援のポイント>

3. 相談での解決を図る場合は、職場のアセスメント情報が大切になる

注意や記憶の問題は、環境の刺激により誘発されやすいものです。そのため、相談や面談においては「職場環境を把握できているかどうか」が大切になります。入職時にジョブコーチ支援を行なっておくと、職場のアセスメント情報が増えるために、フォローアップにおける問題解決がタイムリーに行いやすいという利点にもつながります。繰り返しになりますが、この問題の解決にはジョブコーチ支援が有効なのです。

相談における配慮点としては、本人の自覚を促すこと以上に、「どんな環境条件が重なると」→「どういうエラーやトラブルが生じるのか」を、ひとつひとつ整理することが重要です。面談では、往々にして、本人が自分の特性や起こった問題を自覚しているかどうかを強調しがちですが、やり過ぎると支援者と本人の関係をこじらせるだけです。職場環境のマップや作業スケジュールなど、視覚的な情報の用意も、工夫のひとつです。さらに第3章5節「面談の設定」も参考にしながら、面談を進めましょう。

4. 認知機能障害に関する評価も参考に

もし、障害のある人が医療機関や職業センターなどで、過去に知能検査などの検査や評価をしたことがあるという場合には、本人に取り寄せてもらい、それらの情報も参考にできると良いでしょう。検査情報の読み取り方がわからない場合、医療機関や職業センターに問い合わせることで、関係機関連携にもつながります。問い合わせや連携にあたっては、本人の了承を得ることはもちろんのこと、相手の立場や状況を理解した問い合わせ方に留意しましょう。

Q12. 同僚や上司の理解を得るにはどうすればいいですか？

考えられる理由

- ・ 支援者が「発達障害のある人を知り、企業に上手く伝える」ための情報を持っていない。
- ・ 職場の中に本人が活躍できる仕事がない。あるいは若干のミスマッチが存在する。
- ・ 職場の組織や文化の状況に応じた提案ができていない。

「職場の理解が得られない」問題は、発達障害の特性よりも、就労支援のプロセスに課題があると考えの方が、解決しやすいものです。表 4-13-1 に就労支援のプロセスにおける障害理解促進の工夫を示します。中でも、ジョブマッチングとナチュラルサポートづくりに力をかけることが大切です。

<表 4-12-1 就労支援のプロセスにおける障害理解促進の工夫>

- 「本人のことをよく知り、企業に伝える」ための準備を行う
 - ✓ 「どの環境や作業において、どんなつまずきが想定され」「どのような支援や手助けがあれば、うまくいくか」を整理する
 - 本人とも共有し、援助依頼の力を底上げする
- 本人が戦力として活躍できる仕事を見出し、仕事の自立を支援する
- 職場との共有は、現場の従業員と管理職の両方に情報が行き渡るように配慮する
 - ✓ 文書や打ち合わせの機会を活用する

1. まずは、支援者が本人のことをよく知る

就労支援における、障害のある人のアセスメントの重要性は知られているものの、就労移行支援事業所では、とかく「課題を見つけて訓練する」ことに力をかけ過ぎてしまい、「本人のことをよく知り、企業に伝える」ための準備を怠りがちです。支援員の役割は、本人の課題を見つけ修正を図ることだけではありません。肯定的な側面も課題も含めて、嘘偽りなく「企業にどのように伝えたら良いのか」を考えること、そして本人の特性やキャラクターについて理解を得られやすい環境を見つけていくことこそ、一層重要な役割です。

そして「支援員が本人のことを知り、上手く企業に伝えることばを持てるかどうか」は、就職時期の検討にも役立ちます。得意・不得意、苦手な状況、特技や趣味など、把握しておく良いポイントは多岐に渡りますが、企業の知りたい情報は、「どう見立て、どう対応したら良いのか」です。したがって「上手く企業に伝える」ための成否は、「どの環境や作

業において、どのようなつまづきが想定され」「どのような支援・手助けがあれば、うまくいくか」を説明できるかにかかります。このように、本人側に課題の克服を求めるだけでなく、支援者側にも課題があることを、忘れないでおきましょう。

2. 活躍できる仕事を用意する

同僚や上司の理解を得るための大前提として、「仕事の自立」が挙げられます。ジョブマッチングの際、本人が戦力として活躍できる仕事を見出しておくことは、どんなに詳細な障害特性の説明よりも、力強い「理解促進」につながります。また、課題点や不得手部分は、活躍できる仕事があるからこそ、ネガティブな印象にならずに伝えられるものです。活躍できそうな仕事が見出された場合、本人がその業務を、自信を持って遂行できるようジョブコーチ支援を活用します。このように、持てる力を引き出すための支援を実施するのも、忘れてはならない視点です。

3. ミスマッチがないかどうかを調べる

活躍できる仕事に就けたはずなのに、3か月～1年後に怠けるようになった、集中が続かなくなった、などのエピソードがある場合は、マッチングの見直しや職務再設計が必要です。入職前の短期間の職場実習や、ジョブコーチによる集中支援の期間中は、本人も背伸びしすぎてしまうため、業務の中に一部苦手分野が潜んでいることに、本人も周囲も気づけないことがあります。また、ペース配分や持続力の問題が潜む場合もあり、これは長い時間をかけてアセスメントしないと見つからないものです。

1回の完璧なアセスメントとマッチングはないことを前提とし、本人の意欲の問題とせず、職場と相談しながら職務再設計を行うことが大切です。こういった機会を的確に捉えて丁寧に支援過程を踏むことこそが、職場や同僚の理解の後押しにつながります。

4. 生じ得る課題を具体的に想定し、企業と共有する

職場のアセスメントを通じて、働き続ける上で生じ得る課題をあらかじめ想定しておきます。この際、あくまでも働き「続ける」ことを念頭に、どんなことが生じ得るかをイメージし、企業を含めた関係者で共有しておくことが大切です。想定が当たるか当たらないかではなく、「どんなことが起きた場合に」、「どのように対応するか」が重要なのですから、躊躇せずに伝えましょう。

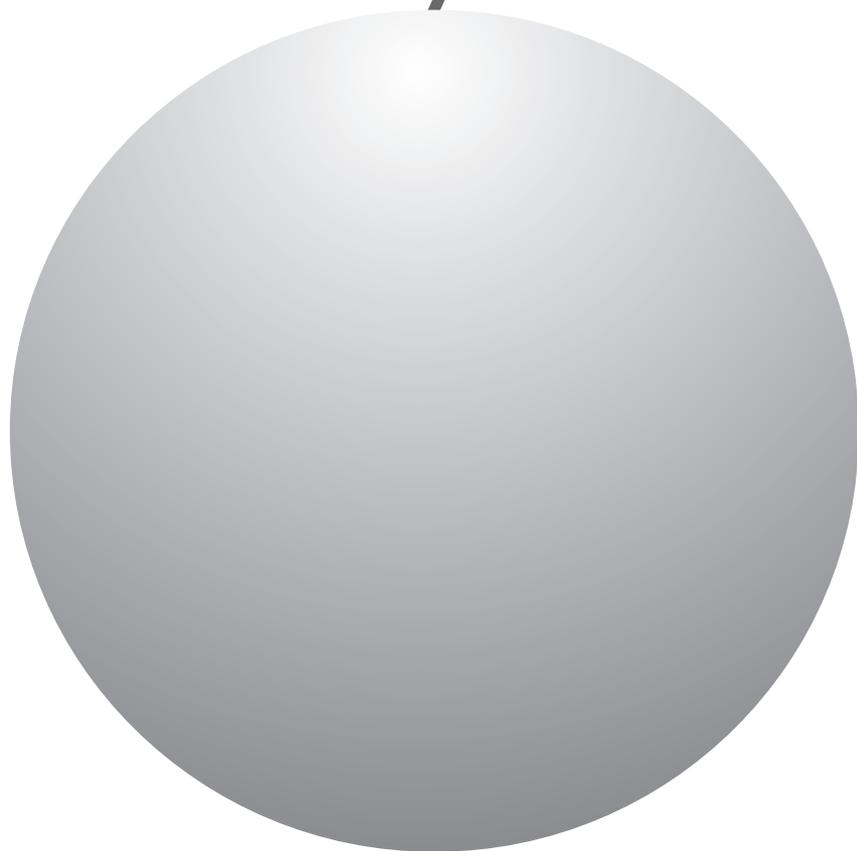
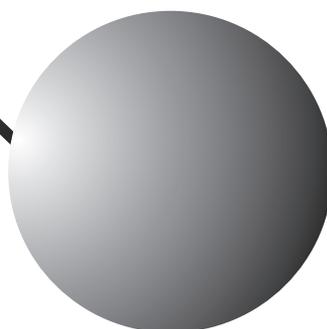
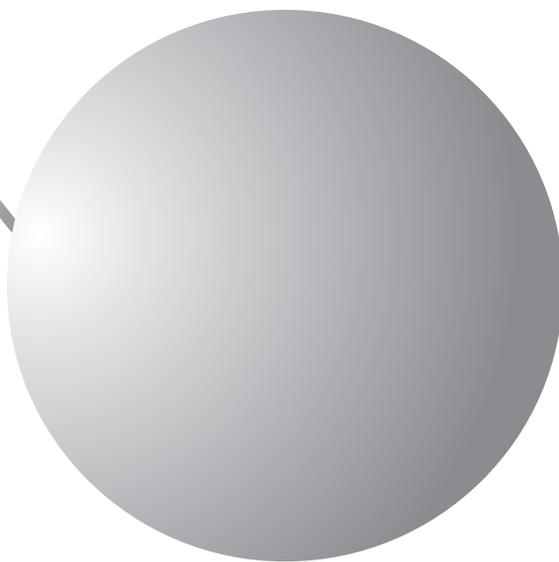
伝える相手として、まずは一緒に働く、あるいは直接指示を出す現場の従業員と共有できることが大切です。しかし、現場の従業員のみが対応に追われ、孤立感や負担感を高めてしまうことがないよう、管理職にも共有される仕組みを考えます。従業員にわかりやすく、かつ管理職も把握できる仕組みとして、「文書に残す」ことが最も効果的です。

伝え方については、「何かあったら」ではなく、「このようなことが見られたら教えてください」と具体的な場面を想定して伝えておくことが大切です。そして想定した課題が実際に生じた場合、「必要な対応」については、必ず職場の人と一緒に考えます。支援者が一方的に押し付けるのではなく、職場の組織や文化に沿った提案を行い、実現可能性を見極めてから、対応に移すという手順を踏みます。

5. 本人が援助依頼の力を身につけられるよう支援する

就労支援のプロセス以外の課題で、訓練で事前に取り組むことが可能な事項に、障害のある人の自己理解と、それに基づいた援助依頼の力を身につけることが挙げられます。「自分にはどんな不得手があり、どんな手助けがあればうまくいくのか」については、前項1で挙げた支援者が把握すべき事項とまったく同じです。障害のある人にも自身の特性を踏まえて、困った場合に「報告・連絡・相談」して良いことを知っておいてもらえると、周囲の理解をより自然に促進することができます。

**第5章
事業所紹介**



事例1. 特定非営利活動法人 クロスジョブ神戸 クロスジョブKOBÉ



所在地:兵庫県神戸市



1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

平成 24 (2012) 年 5 月に開所したばかりの事業所です。これまでの「福祉施設」のイメージとは違ったオフィスのような雰囲気と、グループワークや就職活動を中心としたプログラム活動が特徴的です。発達障害のある方のニーズに応えた環境や活動内容は、たくさんの工夫が見られます。また、障害者雇用のノウハウなど、障害のある方と企業の架け橋になるように、企業のサポートも充実しています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 10 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1人	人	1人
サービス管理責任者	1人	人	1人
就労支援員	2人	人	2人
職業指導員	3人	人	3人
生活支援員	人	1人	1人
その他	人	人	人

(兼務あり)

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 10 月 1 日現在の定員 20 名

②平成 24 (2012) 年 10 月 1 日現在の契約者数 21 名

③障害の種類

平成 24 (2012) 年 10 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	12人	8人	0人	2人
うち、発達障害の診断がある人数	11人	7人	0人	2人

※兵庫県では、IQに関わらず、発達障害と診断され必要と認められた人には療育手帳が交付されます。

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①利用までの流れ

利用している多くの方が、高校卒業した方から大学卒業した方など普通教育を受けています。大人になってから障害福祉サービスを利用する方でも馴染める環境と活動内容に配慮することを大事にしています。

また、発達障害のある人が利用開始から就職までのプロセスがイメージしやすいパンフレットの活用もポイントです（図 5-1-1）。

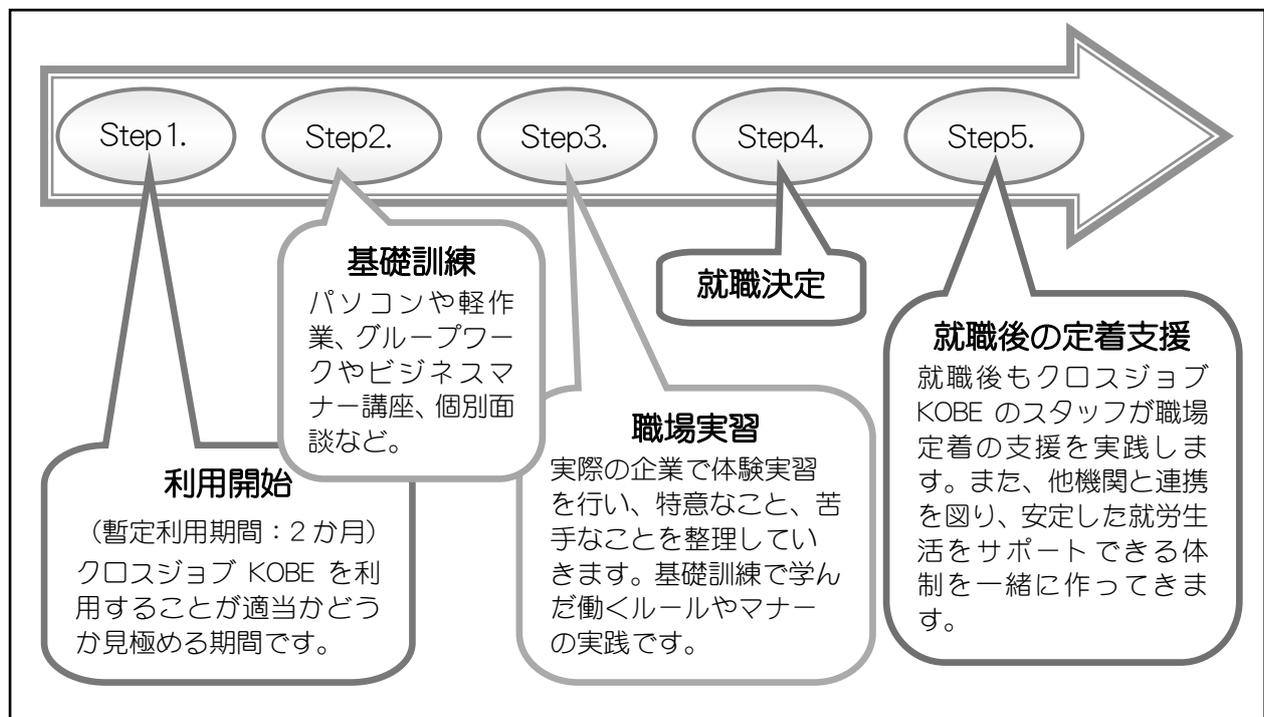
ア. 体験利用について

体験利用は2日間（月・火／木・金）行われます（図 5-1-2）。

1日の作業体験とグループワークの参加を必須としています。1日を通して、活動に取り組める体力やグループワークに参加することが可能なのか、実際に体験を行っています。

イ. 利用に必要な書類

利用に伴い、「相談受付表」、「クロスジョブ KOBE 利用申込書」、「利用に関する事前アンケート」の記入を必要としています。学歴や職歴、希望の職種などを書くのが一般的ですが、それに加えて、障害受容の程度や理解、2年間で就労の見通しが持てるかなど、受け入れるために必要な情報を把握するように工夫しています。「障害の開示について」、「毎日通うことはできるか」「障害に気がついた時期」などの質問項目については特に注意されています。



<図 5-1-1 利用開始後の流れ>

(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

①プログラムのポイント

高等教育を受けていても、キャリア教育を受ける機会が少ない方がほとんどです。『PCの技術はあっても、職場で求められるマナーが分からない。』や『職場でOJTを受けでも、「時と場合によって…」となれば、応用が難しい。』など、発達障害のある方が困るポイントをプログラムで取り入れている点が工夫の1つです。

ア. 作業オンリーではない

発達障害のある方が苦手なコミュニケーションスキルの向上を重要視し、作業遂行能力の向上だけでなく、自分の考えを話したり、他者の意見に共感したりする力を培っていきます。

(例) 実習に行く前に…

スタッフが仕事をしているデスクの島の一角に訓練生が加わり、実際の業務を行います。スタッフと同様の島に座ることによって、緊張感が高まります。実習前に確認しておきたい振る舞いやマナーを体感することが狙いです。



イ. 適職選定、ジョブマッチング

発達障害のある方は、経験や興味の偏りから、職業選択の幅が狭いことが多いため、ワークサンプル幕張版(MWS)、クロスジョブ独自のワークサンプル(名刺分類など)、軽作業、事務補助、PC作業などでアセスメントを行っています。多様なプログラムに取り組むことで、自分の「得意なこと」、「苦手なこと」を理解して、職業選択の幅を広げる手がかりになります。

	月	火	水	木	金
午前 9:30 12:00	【朝礼】 所長挨拶、予定の確認、利用者からの一言、挨拶の練習、ラジオ体操 【職業準備訓練】 <ul style="list-style-type: none"> ・ パソコン技能習得(タイピング、ワード・エクセル、データ入力など) ・ 軽作業(検品、梱包、DM発送、ピッキング、ワークサンプルなど) ・ 事務補助(名刺管理、書類整理、伝票整理など) ・ 基礎学習(漢字、簿記、パソコン検定など) ・ 職業相談、個別面談(目標設定、面接対策、ハローワーク訪問など) 				
午後 13:00 16:00	職業準備訓練	ビジネスマナー研修 グループワーク	13:00~14:00 『自分を知る』プログラム	職業準備訓練	障害特性や社会生活に関する研修 グループワーク レゼンテーション
	【終礼】 業務日誌記入、1日の振り返り、翌日の予定確認、利用者からの一言				

<図 5-1-2 週間プログラム>

②グループワークのポイント

4～6人のグループに分かれ、グループワークを実施しています。その日のテーマに合わせて、事前にスタッフがグルーピングを行います。各グループは、進行役と補佐役を決め、テーマに沿って意見交換を行います。

発達障害のある人は、『人と話すことが苦手。』や、『2人以上になると、会話についてい



<図 5-1-3 グループワークの様子>

けない。』という方が多いです。グループワークでは、「話す」「聴く」「伝える」ことを

ポイントに、グループとしての意見をまとめることを目的としています。

ア. 仕事・職業について考える

ロールプレイや模擬面接を取り入れた、本番さながらのビジネスマナー講座を実施し、職場で必要とされるマナーやコミュニケーションを学びます。

(例) 求人報告書の作成

求人票やフリーペーパーを利用して求人報告書の作成を行います。

企業を知るために、情報収集を行い、改めて求人情報の着目ポイントや、自分にとって就職に必要な条件を見直すことができます。また、自分の調べた内容を分かりやすく人に伝える力も同時に訓練されています。

イ. 発達障害について考える

当事者の方を講師に、『発達障害の特性を理解』し、当事者間で対処方法を学ぶとともに、職場の同僚や上司や配慮してもらいたいことを伝える力をつけていきます。

ウ. 自分を知る

ワークシートを活用した自己分析を実施されています。1枚30分程度で仕上がるワークシートです。自分の考えを整理して、人に伝えたり、聞いたりすることで自己理解に繋がります。「書く力」がつくことで、自分の言葉で表現をすることが出来ます。そのため、日報で変化が見られた場合には、タイムリーに個別面談で対応を行い、その日の課題はその日のうちに整理、解決を行っています。

17 頑張ったこと	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

<図 5-1-4 ワークシートの活用>

事例2. 特定非営利活動法人 札幌チャレンジド 札幌チャレンジド



所在地：北海道札幌市



1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

障害者にパソコンを教えるボランティアからスタートし、平成 18 (2006) 年に就労継続 A 型事業、平成 23 (2011) 年に就労移行支援事業を開始しています。

開所時は身体障害者の方が中心に利用されていましたが、平成 19 (2007) 年頃から発達障害者の利用希望が増え、平成 21 (2009) 年度から本格的な支援に向けてのスタートを切りました。就労を目指す発達障害者を対象に、職場で必要とされる技術の習得と同時に、学習・就労の障壁となってきた障害による苦手な面を補う手段を身につけるために、パソコン講習とコミュニケーション講習の2つの講習を柱としています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1 人	人	1 人
サービス管理責任者	1 人	人	1 人
就労支援員	1 人	人	1 人
職業指導員	1 人	人	1 人
生活支援員	1 人	人	1 人
その他	人	人	人

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の定員 10 名

②平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の契約者数 9 名

③障害の種類

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	4 人	2 人	3 人	0 人
うち、発達障害の診断がある人数	2 人	1 人	人	人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

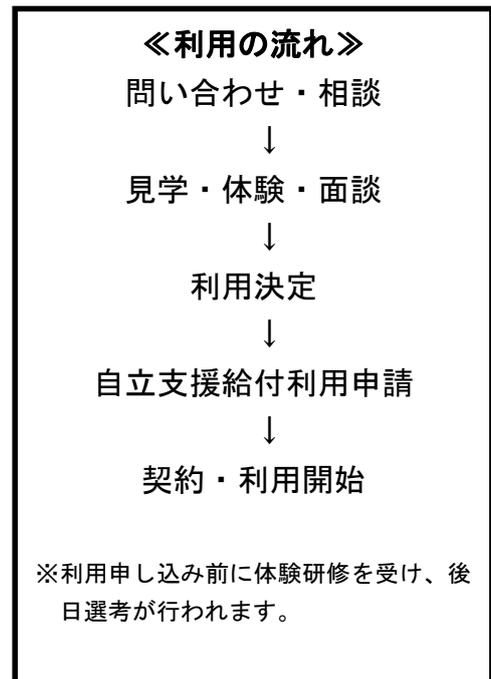
①利用相談

元々は身体障害のある人向けの事業所でしたが、平成 19（2007）年頃から発達障害のある人も増えてきたそうです。多くは相談支援事業所からの紹介や高等養護学校からの問い合わせですが、他の就労移行支援事業所を利用している方がパソコン作業を希望して来られることもあるそうです。

パソコンの講座が決まっているため、春と秋など募集期間を決めています。まとまった人数が同時期に入るので、『同期意識』を持たせることができます。

就労移行支援事業所を利用する同期の仲間意識も大切にすることで、発達障害のある人も人との関わり方がスムーズになるように意識して取り組まれています。

また、お互いに進捗状況を知ることによって就職への意識が高まることもあるようです。



<図 5-2-1 利用の流れ>

②自己理解のための支援

コミュニケーションの講座やプチ SST、グループワークなどで、自分を知る、相手の立場・気持ちを知る、場面を考えるなどの訓練を多く行うように心がけています。

また、面接の練習場面では、その人の話し方のクセ、目線など（特にコミュニケーション上の支障がある場合）、「こうした方がもっとよくなる」という部分を、ストレートに伝えています。

例えば、「もっと柔らかい感じで」「失礼に見えないように」などの抽象的な指摘では、自分のどこが注意されているのかがわからず、気になる部分がなかなか改善されていかないためです。「語尾を上げてみましょう」「話すときは相手の目を見て」など、具体的に伝えることによって、本人もその部分を気に留めて練習していくようになっています。

(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

①就労までのスケジュール

基本的には、約 1 年で就職させるイメージでスケジュールを組まれています。最初の 3 か月は就職活動をせず、パソコンの基礎や履歴書の書き方、面接練習、求人票の見方、身だしなみなどの研修を行います。

メモの習慣をつけるため、研修のテキストには空欄をつくって本人が記入するようになっているそうです。

3 か月以降から合同面接会への参加など実践的なものが増えていきます。合同面接会の見学では、職員も面接官とやりとりをして、企業側の話聞き取りしておくことで情報収集をされているそうです。

<表 5-2-1 週間プログラムの例>

	月	火	水	木	金
10:00 ↓	朝礼 体操	朝礼 体操	朝礼 体操	朝礼 体操	朝礼 体操
10:15	打ち合わせ	打ち合わせ	打ち合わせ	打ち合わせ	打ち合わせ
10:15 ↓	PC 講習				
12:15 ↓	休憩 (昼食)				
13:15					
13:15 ↓	PC 講習	会社って何?	グループワーク	茶話会	1か月の振り返り
15:30					
15:30 ↓	掃除・報告書作成				
16:00					

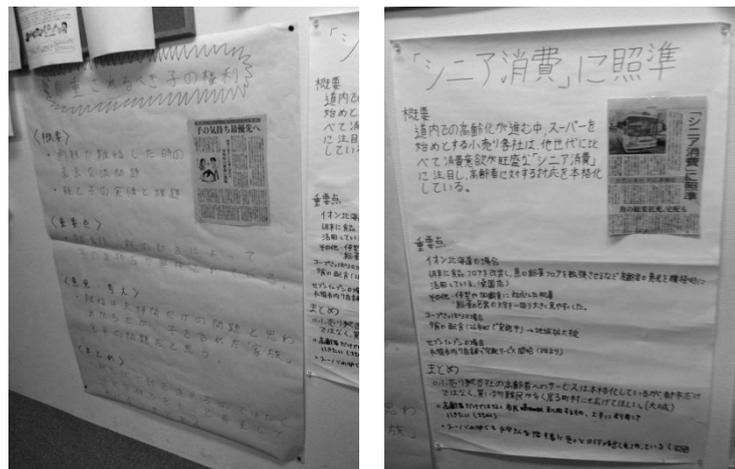
②訓練プログラム

訓練プログラムには以下のものがあります。

1. スキルアップ訓練
パソコン講習（基礎～応用）を受講し、日商PC検定3級取得を目指します。
2. コミュニケーション訓練
挨拶、マナー、言葉遣い、電話対応、対話などの練習を行います。
3. 就職活動に向けた訓練
求人情報の見方、社会保険の学習、履歴書・経歴書の作成、面接練習などを行います。
4. グループワーク
グループで協力して、課題を解決していきます。
5. 実務訓練
文書作成、データ集計、テープ起こし、電話対応などの実務作業を行います。
6. 資格取得学習
目的に合わせた資格取得学習を行います。

コミュニケーション訓練では、挨拶や言葉遣いに加えて、電話対応についても指導されています。内線電話を取る練習から始め、受け答えや取り次ぎのマニュアルを使用して、外線電話にも出ていただきます。電話対応の様子は必ず職員が見守り、その都度、対応を振り返るようにされています。

グループワークでは、それぞれ興味のある新聞記事についてまとめ、発表を行うこともあります。その中で、他の人の良い点を付箋紙に書いて掲示します。同じ就労を目指す仲間からの言葉に励まされることもあるようです。



＜図 5-2-2 グループワークでの発表＞

(3) 連携体制の作り方

①実習

希望者には、カフェや農作業などの実習も提供されています。現状ではあまり開拓できていないとのことですが、共同作業の中でコミュニケーショントレーニングとして利用されています。

今後は実習を増やしていくことで、就労のイメージ作りにつなげていきたいそうです。

②定着支援

定着支援の形はまだできていないそうですが、発達障害のある人には、企業側への仕事の切り出し提案など、身体障害のある人よりも多くのフォローが必要なのではと考えられています。

そのため、半年以降はフォロー内容によって単価を設定し、企業との個別の契約でフォロー体制を整えることを検討されています。

また、就労した人が来て集まれる機会を設けることで、それぞれの就労状況や悩みなどの話をすることも考えられています。

また、家庭や生活環境に問題があることも多く、発達障害者支援センターや障害者就業・生活支援センター、相談室などと連携を取り、チームで支援していく時間をもっと多くもつことを今後の課題の1つとされています。

事例3. 社会福祉法人 はるにれの里 あるば



所在地：北海道石狩市



1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

社会福祉法人はるにれの里が運営する就労移行支援事業所で、TEACCH プログラムによるスケジュール、ワークシステムの導入、シグ等を利用した、自閉症・発達障害の特性に配慮した指導で就労に向けての支援をしています。

実際の職場の環境を模した作業や、企業での実践的な実習を通してアセスメントをし、ひとりひとりに合わせたジョブマッチングを目指しています。

また、「就労援助室あるば」を併設し、私的契約を結んで就職後の職場適応と定着をサポートしています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1 人	人	1 人
サービス管理責任者	1 人	人	1 人
就労支援員	3 人	人	3 人
職業指導員	3 人	人	3 人
生活支援員	1 人	人	1 人
その他	3 人	人	3 人

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の定員 20 名

②平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の契約者数 21 名

③障害の種類

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	17 人	4 人	0 人	0 人
うち、発達障害の診断がある人数	10 人	4 人	人	人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①利用相談

利用者の多くは、就労移行支援事業所利用の直前に手帳を取得されています。相談支援事業所等を通して来られる方がほとんどですが、札幌市街のフリースペースにブースを借りて、就労相談会を定期的の実施して啓発活動もしているそうです。

②障害特性の理解

発達障害についての講座を、複数向け、個別向けなど年間 60 回程度行っています。本人の特性だけでなく他の人の障害特性についても伝えることで、相互理解を深めるように工夫されています。その他、ソーシャルスキルトレーニング (SST)、感情コントロール、ビジネスマナー、性の問題などについての講座も行われています。



<図 5-3-1 講習の様子>

講座は大枠のものと、個人に合わせたものをメニューとして用意していますが、内容を本人が選ぶのではなく、職員がそれぞれに合わせて提供しています。

③進路選択のための支援

個別支援計画は本人とセッションしながら作成しています。

定期的な個別面談の中で、就労の進み具合を『階段』のイメージで伝えています。

各利用者担当と別に、面接同行は就労支援員、生活場面では生活指導員など場面ごとに関わっているため、就労支援員との面談が増えてくると、本人たちも就職が近いと感じるようです。

また、壁に就労した利用者の写真パネルを掲示し、利用者や見学者が自由に見ることができるようになっています。他の人がどんなところに就職して行ったかを知ることによって、就職に向けての動機につながることもあるようです。

就労した先輩からの講座も予定されており、小グループ～大グループに分けて、『働くことについて』座談会形式で行うそうです。



(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

①事業所内作業と実習

あるば内には複数の作業室があり、それぞれ作業の内容や訓練の目的を分けられています。1階にある一番広い作業室は、工場のような職場環境をイメージし、体を大きく使う作業を中心に行われています。2階には4～8人程度の中小企業をイメージした事務系訓練のための作業室と、2～3人程度の職場を意識し、高度の衛生環境の中で食品関連作業訓練をするための作業室がそれぞれ用意されています。

作業内容に加えて、タイムカードの押し方など仕事に入る前の準備についても重きを置いて指導されています。

また、あるば内での委託業務に加えて、4か所の施設外就労先があり、それぞれ作業の難易度が違ってきます。そのため、個人の就労準備段階に合わせて利用しています。

<表 5-3-1 事業所内訓練の一日のスケジュール例>

9:00	出勤
9:15	朝のミーティング
9:30	作業・専門的スキル訓練 ※
10:30	休憩
10:45	作業・専門的スキル訓練 ※
12:00	昼休み
12:45	作業・専門的スキル訓練 ※
14:45	そうじ
15:00	帰りのミーティング
	帰宅

※講座や面談などが入ることもあります。

②自閉症特化型就労支援

ア. スケジュール

一日の職務を一覧に示す形式（ワンデイ）、半日分の職務を一覧に示す形式（ハーフデイ）、一日または半日分の職務一つひとつをカード化し、終了すると収納場所に入れる形式（カード収納）など、利用者それぞれに合わせた形でスケジュールが提示されています。

スケジュールへの意識が薄かった方に、カードを収納していくと下から本人の好きなキャラクターが出てきて応援してくれるという形のスケジュールを用意したところ、しっかりスケジュールを意識して活動できるようになったそうです。



<図 5-3-2 カード収納形式のスケジュール>

イ. ワークシステム

作業に必要な準備や、作業の手順、ミーティングの進め方などをそれぞれ視覚化して整理しています。

衛生管理が必要な作業では白衣や衛生帽の着用をしていますが、身に着ける手順やその理由を明示し、本人が意識できるように工夫しています。

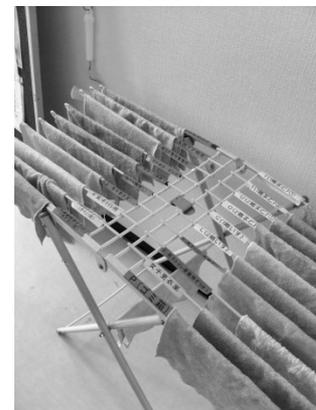


<図 5-3-3 白衣・マスクの役割>

<図 5-3-4 身だしなみの見本>

また、あるばでは複数の業務があるため、それぞれの作業ごとに手順書を用意し、本人が必要に応じて確認できるようにしています。

使用する道具についても、色や置き場所で分かりやすく整理されています。



<図 5-3-5 作業手順書>

<図 5-3-6 整理された道具置き場>

③定着支援

定着支援の6か月が過ぎた方は、『就労援助室あるば』と私的契約（利用料発生）を結んで月に1回の訪問または面談をおこなっています。現在では、約60名の利用者に対し、第一号職場適応援助者を含む3名の職員で対応しているそうです。

企業とのやりとりに加えて、就労面に関連する生活支援についても行われています。経営的には大変とのことですが、開設当初から定着支援の課題を見通し、職員の配置をしていたそうです。

この事業については平成24（2012）年度、石狩市からの一部補助金対象となっています。

事例4. 社会福祉法人 多摩棕櫚亭協会 ピアス



所在地:東京都国立市

1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

運営母体である社会福祉法人多摩棕櫚亭協会は、精神障害者の地域生活を支えるため、1986年に共同作業所を開所しました。就労ニーズの高まりから1997年に就労支援に特化した「社会就労センターピアス」の運営を開始し自立支援法の施行により2007年、就労移行支援事業所に移行しました。

当初は利用者のほとんどが統合失調症などの精神障害者でしたが、年々発達障害と診断を受けた方の利用が増えていて、発達障害者の利用者に対して独自のトレーニングを取り組んでいます。2012年度からコミュニケーションプログラムを導入し始めています。

(2) 職員体制

平成24年12月1日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1人	人	1人
サービス管理責任者	1人	人	1人
就労支援員	4人	人	4人
職業指導員	人	4人	4人
生活支援員	3人	1人	4人
その他	人	人	人

(兼務あり)

(3) 利用者の状況

- ①平成24年4月1日現在の定員 32 名
- ②平成24年4月1日現在の契約者数 59 名
- ③障害の種類

平成24年12月1日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	1人	50人	0人	8人
うち、発達障害の診断がある人数	1人	7人	0人	0人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①利用相談

利用相談は、すべての利用希望者に対して、
図 5-4-1 のような流れで行われています。

発達障害のある人に限りませんが、事前に
就職までのイメージを本人と支援者が共有す
し、確認する必要があります。

また、利用希望者の中には就職するまでに
課題がある人も少なくありません。そのよう
な場合には、同法人内の就業・生活支援セン
ターや地域活動支援センターなどと連携して
その人に適した支援を検討します。

②自己理解を促すための支援

ピアスでは、弁当宅配や環境整備などの作
業を通して、就労するために必要な体力や正
確性、精度、スピードを身につけるための「就
労トレーニング」、企業が求める人材や能力、
面接練習（SST）など就労に必要な知識や心構えを学ぶ「就労プログラム」、自分の
トレーニングの振りかえり、支援者（個別担当制）と就労に向けての課題や次の目
標を検討する「就労相談」の3つの柱で技術・体力の獲得と自己理解を促す支援を
しています。

また、1年前から東京都の精神保健福祉センターと連携して発達障害のある人を
対象にコミュニケーショントレーニングプログラム（CES）を実施しています。

(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

①就労トレーニング

午前、午後の各2時間（計4時間）のトレーニングを設定し、利用者のペースに
合わせて参加してもらっています。

時間	プログラム
9:30~10:00	メンバーミーティ ング
10:00~12:00	トレーニング
12:00~13:00	お昼
13:00~15:00	トレーニング
15:00~17:00	トレーニング

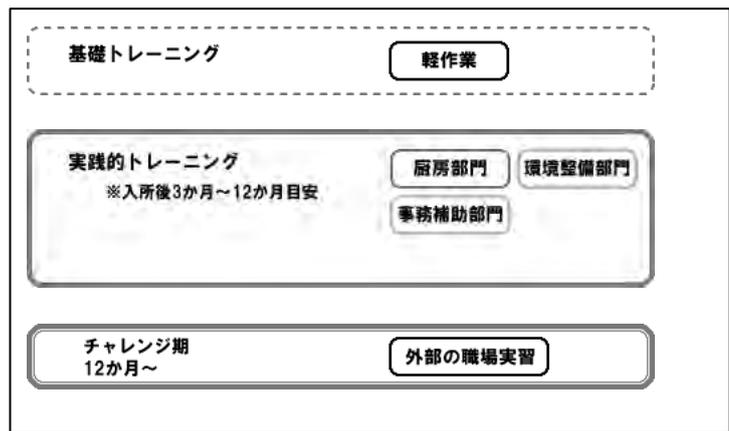
<図 5-4-2 スケジュール>



<図 5-4-1 利用までの流れ>

就労プログラ
ム(毎週金曜)

また、利用者の訓練期間に応じて、安定した通所及びピアスへの定着をめざす「基礎トレーニング期」、弁当宅配や環境整備、事務補助の各部門でのトレーニング・就労プログラムを活用して就労に必要な力を身につける「実践的トレーニング期」、職場実習など外部へのチャレンジをしながら就労への準備を仕上げる「チャレンジ期」と、利用者の訓練状況に合わせたトレーニングを行っています。(図 5-4-3)



＜図 5-4-3 就労トレーニング＞



＜図 5-4-4 就労トレーニング風景＞

②就労プログラム

就労するために必要な知識と心構えを学ぶことを目的に毎週金曜日に「就労プログラム」が行われています。入所時期に合わせた3つのチームごとに、就労に向けたSSTのほか、ピアスを卒業して就労したOBの体験談や企業の人事担当者から職業人としての心構えや企業が求める人材について直接、話を聞きます。プレゼンテーションなど、発達障害がある利用者にはやや難易度が高いと思われるメニューもありますが、働く上では周囲に自分の考えを伝える最低限の表現力が求められるため、利用者一人ひとりのレベルに合わせて取り組まれています。

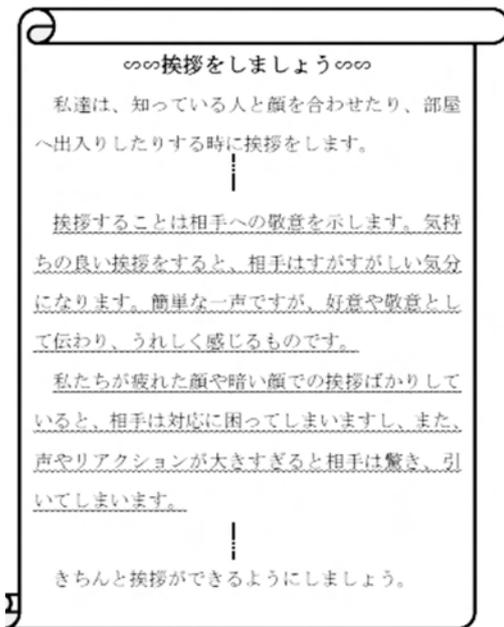
③広汎性発達障害のコミュニケーショントレーニング（CES）

広汎性発達障害（または診断が下りていなくても主治医の了解が得られている方）で参加を希望する利用者を対象に毎月2回、1クール3か月間でCESプログラムというコミュニケーショントレーニングを実施しています。

CESとは Communication Enhancement Sessionの略でテキストや従来のSSTなどの学習だけでは想像力の障害があり、実際の就労場面や生活場面での応用が難しい広汎性発達障害のある人を対象にモデル化したプログラムです。キャラクターの会話場面を設定してテーマを決めてセッションを行います。扱うテーマは「あいさつ」「身だしなみ」「相手の名前を覚える」といった基本的なことから、利用者が実際に直面して困った場面などを取り上げます。また、ピアスは就労支援をおこなっている事業所なので、「相談する」「確認する」「説明する」といったテーマも取り上げて

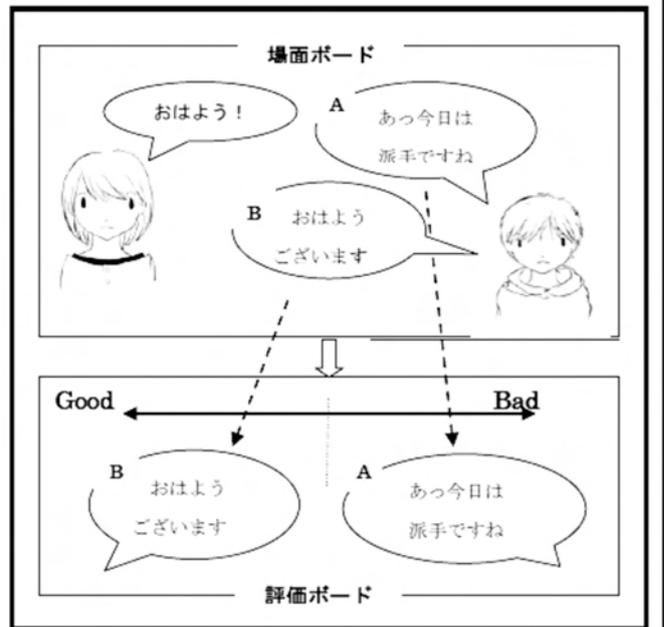
います。

視覚的な情報（図 5-4-5、5-4-6）を用いてキャラクターの発言を利用者が評価していくスタイルで進めていきます。参加する発達障害のある人にとっては、自分の考えをまとめて人前で話すことに抵抗を感じたり、時間がかかったりして発言が出にくいこともあるそうですが、回数を重ねるうちに積極的に発言できるようになったり、発言は難しくても評価ボードで意思表示できたりできる利用者が増えていくそうです。



*文中の.....部分が、他者心理や暗黙の了解を説明している部分

<図 5-4-5 ソーシャルストーリーの一例>



*「おはよう！」に対するA、Bの応答の「吹き出し」を移動しながら検討する（実際にはA、Bは順次一つずつ提示）。

<図 5-4-6 CES の実際の場面>

*平成 20 年度全国精神保健福祉センター長会会報第 49 号より引用

(3) 連携体制の作り方

① 職場開拓と定着支援

職場開拓および定着支援は、同法人が運営する「就業・生活支援センターオープナー」と一体となった支援体制で就労を支えています。

ピアスの就労トレーニングを通じ生活の安定をはかり、就労に耐えうる体力をつけ、就労プログラムや就労相談で自分自身の得意(向き)・不得意(不向き)など自己や障害特性の理解を図ると同時に利用者・支援者がともにアセスメントを図ります。そしてトレーニングの終盤にはオープナーと連携し、職場実習等を行って求職活動、定着支援等一貫したサポートを行っています。

② 法人内の他事業との連携

法人内には就業・生活支援センターのほか国立市民の方は地域活動支援センター「なびい」(地域活動支援センター：相談支援事業)、「棕櫚亭」(地域活動支援センター：日中活動支援)を利用することもできます。

事例5. 特定非営利活動法人 自閉症サポートセンター being room



所在地：千葉県柏市

1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

NPO 法人自閉症サポートセンターが運営している事業所のため、職員が発達障害の特性を理解しており、随所に発達障害のある方への対応の工夫がみられます。

また、利用開始から利用終了・フォローアップまでの流れの中で、相談支援事業所や就業・生活支援センターなどの関係機関との連携がうまく活用されることで、利用者の自己理解の整理や職場開拓の広がりなどの動きのある支援に繋がっています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1人	人	1人
サービス管理責任者	1人	人	1人
就労支援員	1人	人	1人
職業指導員	人	1人	人
生活支援員	1人	人	1人
その他	人	(医師)1人	1人

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の定員 20 名

②平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の契約者数 12 名

③障害の種類

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	6人	6人	1人	0人
うち、発達障害の診断がある人数	3人	4人	0人	0人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

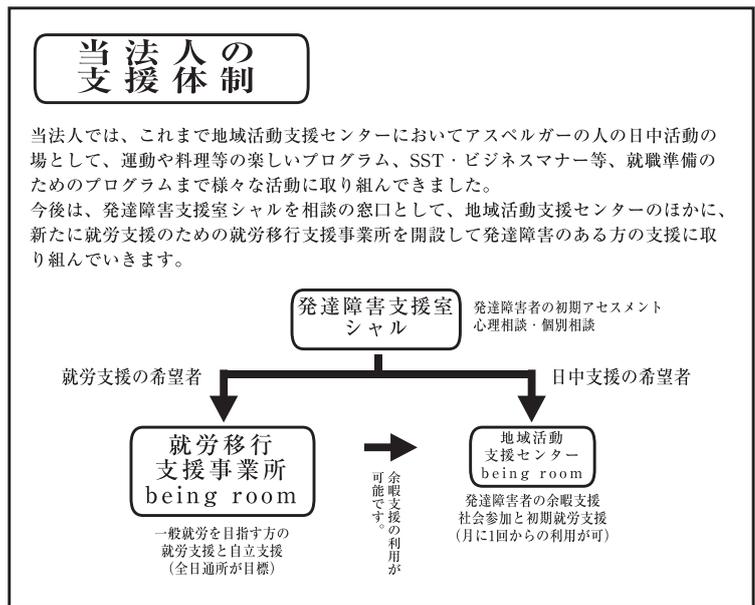
(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①利用相談

利用を希望する発達障害のある方の多くは就労経験がなく、また障害特性上、働くことをイメージしにくい方たちのため、本人の「働きたい」という動機が不十分ということがあります。実際の訓練が始まってから、本人のイメージとの食い違いによる影響が出ることを、できるだけ避ける意味で、利用前の聞き取りや体験には時間をかけ、「2年間で就労を目指す意思があるかどうか」「単なる通い場所ではない」ということを確認し、十分に本人の合意が得られてから受け入れるようにしています。

また、法人内に発達障害の相談室を持っており、その窓口や就業・生活支援センターでの相談で、ある程度就職に向けての本人・家族の希望を整理してから紹介してもらう体制ができています。(図5-5-1)

利用希望者に対しては、見学後に3日間程度の体験利用を行います。その後、利用の目的や就職までのステップ、目指すゴールについて、時間をかけて合意を得るようにしています。



<図 5-5-1 支援体制図>

②自己理解を促すための支援

利用開始から1か月間は週1回、2か月目以降は最低でも2週間に1回の面談を設定しています。

面談では、評価表（図5-5-2）を基に評価内容を共有し、達成した事柄と次の課題について具体的に振り返るようにすることで、発達障害のある方にも評価の観点や必要な課題が理解しやすくなっています。また、現状の確認をする際には、「就労移行支援事業所に何をしに来ているのか」を明確にし、そのための指摘であることを伝え、指摘を受け止めやすくしています。

また、サービス利用計画は本人に分かる言葉で具体的に示すようにしています。説明に際しては、発達障害の特性に配慮し、「文字で書く」「図解する」など、言葉だけではなく視覚で理解が進むように伝え方を工夫しています。

「報・連・相」「始業までに就業体制を整える」といった決まり事などは、「会社のルールはそういうものである」と理解してもらうようにしています。

評価表 ver2.1 9月分

being room 就労移行支援事業所
施設長 スタッフ① スタッフ②

利用者名 孫点彦名 孫田綾里夏 関口 篤行 孫田綾里夏

① 通所評価	評価点							特記事項・補足
	0点	1点	2点	3点	4点	5点	それ以上	
1 就業活動以外の大半出席								
2 就業活動以外の通所回数	28	24	20	16	12	8	4	
3 就業活動以外の予定回数								

② 日常生活/健康管理	評価点							特記事項・補足
	大変得意	よくできている	できている	ややできている	ふつふつ	ややできていない	できていない	
1 不眠時の対応	14	12	10	8	6	4	2	
2 自己検閲/気分転換	7	6	5	4	3	2	1	
3 食だしのためのチェック回数	0回	1回	2回	3回	4回	5回	それ以上	
4 清潔さ/健康さ	7	6	5	4	3	2	1	

③ 印象評価	評価点							特記事項・補足
	大変得意	よくできている	できている	ややできている	ふつふつ	ややできていない	できていない	
1 挨拶/言葉遣い	7	6	5	4	3	2	1	
2 行動力/積極性/意欲的	7	6	5	4	3	2	1	
3 明るさ/気さくさ	7	6	5	4	3	2	1	
4 清潔さ/健康さ	7	6	5	4	3	2	1	

④ 仕事遂行評価	評価点							特記事項・補足
	大変得意	よくできている	できている	ややできている	ふつふつ	ややできていない	できていない	
1 報告・連絡・相談	7	6	5	4	3	2	1	
2 精神力/集中力	7	6	5	4	3	2	1	
3 指示理解力	7	6	5	4	3	2	1	
4 協調性	7	6	5	4	3	2	1	

⑤ 就労評価	評価点							特記事項・補足
	大変得意	よくできている	できている	ややできている	ふつふつ	ややできていない	できていない	
1 就業態度	21	18	15	12	9	6	3	
2 実習への参加態度	7	6	5	4	3	2	1	

項目	①通所	②日常生活-健康管理	③印象	④仕事遂行	⑤就労	集点合計	責任者加減	総合計
点数								
達成度								

【参考評価】

A. 作業能力評価	評価点							特記事項・補足
	大変得意	よくできている	できている	ややできている	ふつふつ	ややできていない	できていない	
1 作業スピード	7	6	5	4	3	2	1	
2 手先の器用さ	7	6	5	4	3	2	1	
3 チェック	7	6	5	4	3	2	1	
4 道具を替える	7	6	5	4	3	2	1	

B. パソコン評価	評価点							特記事項・補足
	大変得意	よくできている	できている	ややできている	ふつふつ	ややできていない	できていない	
1 文字入力	7	6	5	4	3	2	1	
2 Word	7	6	5	4	3	2	1	
3 Excel	7	6	5	4	3	2	1	
4 実務能力	7	6	5	4	3	2	1	

C. 協力者評価	状況		特記事項・補足
	得意	不得意	
1 業務の協力	得られる	不明	得られない
2 出社前がある	いる	不明	いない
3 感情的な発露	している	不明	していない
4 業務の遵守	できている	不明	できていない
5 業務への積極	参加している	不明	参加していない
6 業務への疲労	軽減してくる		軽減してこない
7 全体的な評価			
8 公共交通機関を適切に利用する			
9 この方のホームレスがいつか帰るはずか?			
10 就労についてネット上での発言は?			
11 この方の今いる服は?	就労活動	実習	訓練対応

評価月	過去の評価点推移					総合計
	①通所	②日常生活-健康管理	③印象	④仕事遂行	⑤就労	
7						
8						
9						
10						0

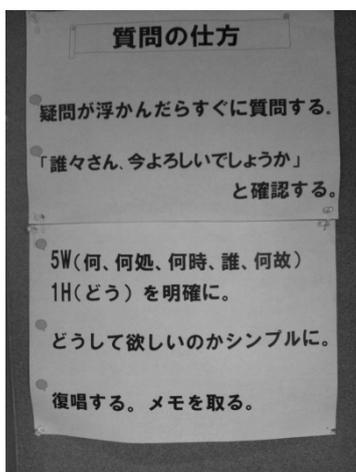
【備考欄】

＜図 5-5-2 評価表＞

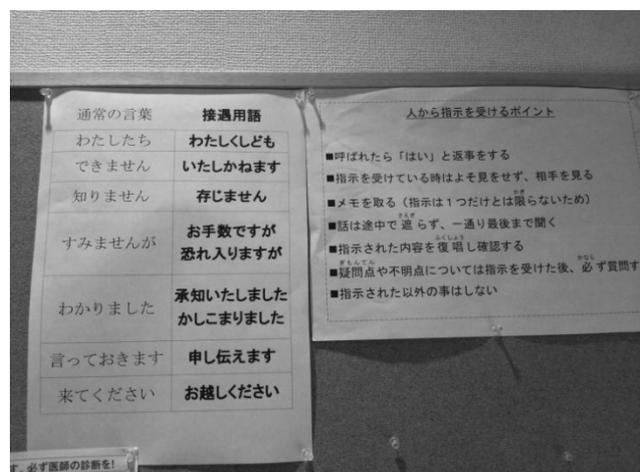
(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

① 作業場内でのプログラム

作業場は職場環境に近い設定として、作業中は「支援者=上司」「利用者=部下」の役割を果たし、特に『報・連・相』を徹底するように指導しています。作業場内には「質問の仕方」(図 5-5-3) や「人から指示を受けるポイント」「言葉遣い」(図 5-5-4) などが分かりやすく書かれたものが掲示されています。



＜図 5-5-3 質問の仕方＞



＜図 5-5-4 指示を受けるポイント・言葉遣い＞

事業所内で行う受注作業については、「作業場での活動は職場機能を明確にするためのものである」ということを利用者に伝えるようにしています。

また、受注作業の他に（月）から（水）の午前中にパソコン、ビジネスマナー、職場対人技能トレーニング（JST）といった座学プログラムを行っています。

JST では一度にたくさん教えず、できるだけ多くのシチュエーションに対応できるスキルを繰り返し教えるようにしています。また、モデリングを通してわかりやすく提示するほか、ワークシートの用意、板書の利用など視覚的に理解しやすい工夫もしています。

②アセスメント

就労支援センターでの職業評価（ワークサンプル幕張版）や就業・生活支援センター主催のキャリアガイダンスおよび職場体験実習を活用しています。

（3）連携体制の作り方

①職場開拓

地域の就業・生活支援センターに、事業所の職員全員が1か月間の研修に行っており、密に連携しています。就業・生活支援センターの職員が事業所に顔を出す機会も多く、それぞれの職員が利用者を把握しているため、企業情報などの紹介を受けやすい体制ができています。

また、職員が商工会議所へ顔を出し、実習先の開拓などを行い、開拓した企業を就業・生活支援センターの開拓員へつなぐということも行っています。

就業・生活支援センターや就労支援センターからの求人情報に基づき、該当者がある場合には支援会議を開催するなど、情報共有が有効に行われています。

②フォローアップ

就業・生活支援センターと協力して就労後のフォローアップを行っています。事前に就業・生活支援センターとフォローアップのポイント確認を行い、具体的な支援方針や日程、頻度等については支援会議を開催して取り決めるようにしています。

就業・生活支援センターとの情報交換にあたっては、フォーマット化された共通の書式を利用し、共通項目で評価したものをメールで速やかに周知するように決めています。

③法人内の他事業との連携

法人内の相談室「シヤル」では発達障害のある方の相談を受けており、初期アセスメントや就労希望などを整理したうえで就労移行支援事業所の利用へ繋がる仕組みになっています。

そのため基本的な生活リズムを整えるなど、就労前の課題がある方については、まずは地域活動支援センターを利用して「通所する」「集団活動ができる」「就労意欲を持つ」といった課題をクリアした上で利用に繋げています。また、地域活動支援センターから利用につながったものの、就労移行支援事業所での支援が難しいと判断される方については、再度地域活動支援センターへ戻ることも可能です。

事例6. 株式会社 ビューポイントコミュニケーションズ だれでも就労支援センター@千種



所在地:愛知県名古屋市

1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

平成 23 (2011) 年 11 月、株式会社ビューポイントコミュニケーションズが愛知県からの指定を受けて運営開始した事業所です。名古屋は全国有数の大都市ですが発達障害者に特化したサービスを提供する社会資源は少なく、市内ばかりでなく市外、県外から利用を希望される方がいます。

講義型の訓練ではなく、体感型のワークショップを毎日のトレーニングで行っています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1人	0人	1人
サービス管理責任者	1人	0人	1人
就労支援員	2人	0人	2人
職業指導員	0人	2人	2人
生活支援員	2人	0人	2人
その他	0人	0人	0人

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の定員 20 名

②平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の契約者数 20 名

③障害の種類

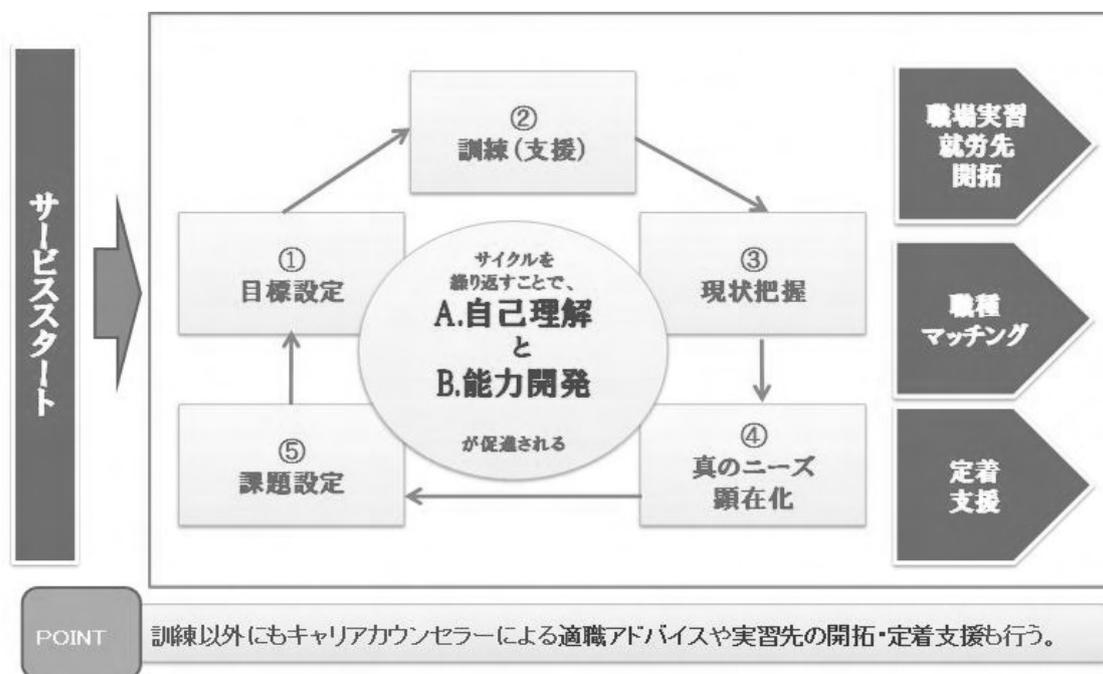
平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	1人	10人	0人	9人
うち、発達障害の診断がある人数	1人	5人	0人	6人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

発達障害のある人は診断の有無にかかわらず、多くの方がご自身の特性や得意・不得意を十分に把握できていません。そのため、利用開始1～2か月程度は自身の特性を理解することを最優先に訓練プログラムに取り組んでいます。訓練では、図5-6-1の①～⑤のサイクルを繰り返すことで、自己理解と能力開発の促進を目指しています。



<図 5-6-1 だれでも就労支援センターのトレーニングフロー>

(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

自己理解とコミュニケーション能力の向上のために、座学やパソコン技能訓練だけでは実際の就労場面で応用しづらいという特性に配慮して、体感型訓練プログラムによる支援をおこなっています(図5-6-2)。

Mon.	Tues.	Weds.	Thrs.	Fri.
発達障害 特性理解 プログラム	自主設計 訓練	発達障害 特性向け SST	アサーション トレーニング	フットサル やボディー ワーク等
ビジネス 研修ゲーム (会社経営 ゲーム)	集団施設外 実習	集団模擬 面接VTR	(報・連・相) 模擬カンパ ニー業務	ダイアログ (グループディス カッション)

<図 5-6-2 訓練プログラム内容例>

①自主設計訓練

毎月自分で訓練計画を作成しています。その際、主体性を持って取り組むことを重視し、分からないことが出てきたときは、以下の 1~3 の流れで対応することになっています。1~3 の流れについては入所時点で説明をしています。

1. まずは自分で調べる
2. 他のメンバーに聞く
3. スタッフに相談する

②体感型ワークショップ／グループワーク

当事者同士のピアサポートをベースに、SST や自己理解プログラムなどの体感型ワークショップやグループワークを実施しています。週に 1~2 回 8 名程度の小グループで実施しています。

ア. 『ダイアログ（対話）』

自己理解と他者理解を促すよう支援しています。

イ. 『イトコサガシ』

メンバー同士でお互いの長所を挙げ、気づきを促すようにしています。気づきを促し自己肯定感向上を促進しています。

ウ. 『発達障害特性型 SST』

“他者との協調” “自己理解” などのテーマで、ゲーム形式も取り入れたグループワークを行っています。非言語コミュニケーションも重視しています。



<図 5-6-3 ワークショップ／グループディスカッション風景>

③就職活動を念頭においたトレーニングの実施

ロールプレイ型の面接 SST 研修、履歴書・職務経歴書グループ検討等、実際の就職活動に役立つ研修を実施しています。

ア. 『職業講話』

各業界から外部講師を招いて実際の仕事の話をしてもらう工夫をしています。

例) 図書館司書、有機野菜生産者など

イ. 『就活報告会』

メンバー同士で情報交換を行う機会を設けています。

ウ. 『みだしなみスーツ Day』

週 1 回設けられていて、ビジネススタイルで訓練する日を設定しています。

わかりづらい女性のビジネスカジュアルやメイクについて、メイクアップ業界に携わったスタッフが担当しています。

④特性への配慮

精神保健福祉士、キャリアカウンセラー、ジョブコーチ等、精神保健と就労支援の両分野において専門性の高いスタッフ体制で支援にあたっています。

対人関係の構築に困難さを持つ方や、失敗することに対して不安が強い利用者がいるため、トレーニングは以下のような点に配慮しています。

ア. ほぼ毎日、同じメンバーと訓練することで、就職活動を共に行う仲間（コミュニティ）ができます。その中で視野が広がります。

イ. 訓練で失敗することで「自分に何ができて、何ができないか」を理解します。

ウ. 毎日訓練の様子をみている支援者（就労支援員）が利用者自身では伝えることが難しい障害特性等について、企業に伝えるサポートをします。



＜図 5-6-4 集団模擬面接 VTR 研修風景＞

（3）連携体制の作り方

①受け入れ

受け入れの際の相談経路としては、医療機関、相談支援事業所、障害者就業・生活支援センター、発達障害者支援センター、障害者職業センター、ハローワークなどがあり、各機関と連携をしています。

また、コミュニケーションの苦手さから精神的に不調をきたしてしまう方が、コミュニケーション面のトレーニングや対応が他の事業所よりも適切だと判断されて紹介されてくることがあります。逆に、利用者の職業準備性から、より就労に近いステップの支援が適切と判断できる場合、他の事業所へつなぐ場合もあります。

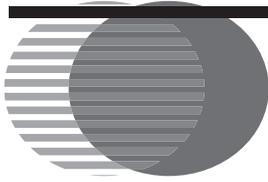
②内部の役割分担

グループワークの企画、個別支援計画、面談などを主に担当する『職業指導員／生活支援員』と、実習やハローワークへの同行、企業実習先開拓を主に担当する『就労支援員』がいて、各担当の専門性を活かした支援を行っています。

③今後のサービス

大学や高校在学中の方からの相談もあり、既存のサービスが適用できない学生向けのサービスを作るため、行政や労働局との連携を進めています。

事例7. 社会福祉法人 すいせい CASTビジネスアカデミー



所在地:兵庫県神戸市

1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

平成 24 (2012) 年 4 月に開所。就労能力のニーズとして高い OA 機器を用いた「パソコン訓練」「ビジネスコミュニケーション」を実践的に学べる職業訓練を主軸とし、個人が潜在的に持つ「社会スキル」の向上を目指したプログラムを提供しています。これまで、障害福祉に抵抗を示していた方々のニーズに応えるために、ハード面は福祉のイメージを無くした環境設定になるよう配慮されています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1 人	人	1 人
サービス管理責任者	1 人	人	1 人
就労支援員	1 人	人	1 人
職業指導員	2 人	人	2 人
生活支援員	2 人	人	2 人
その他	人	人	人

(兼務あり)

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の定員 15 名

②平成 24 (2012) 年 10 月 1 日現在の契約者数 18 名

③障害の種類

平成 24 (2012) 年 10 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	4 人	13 人	1 人	人
うち、発達障害の診断がある人数	4 人	2 人	人	人

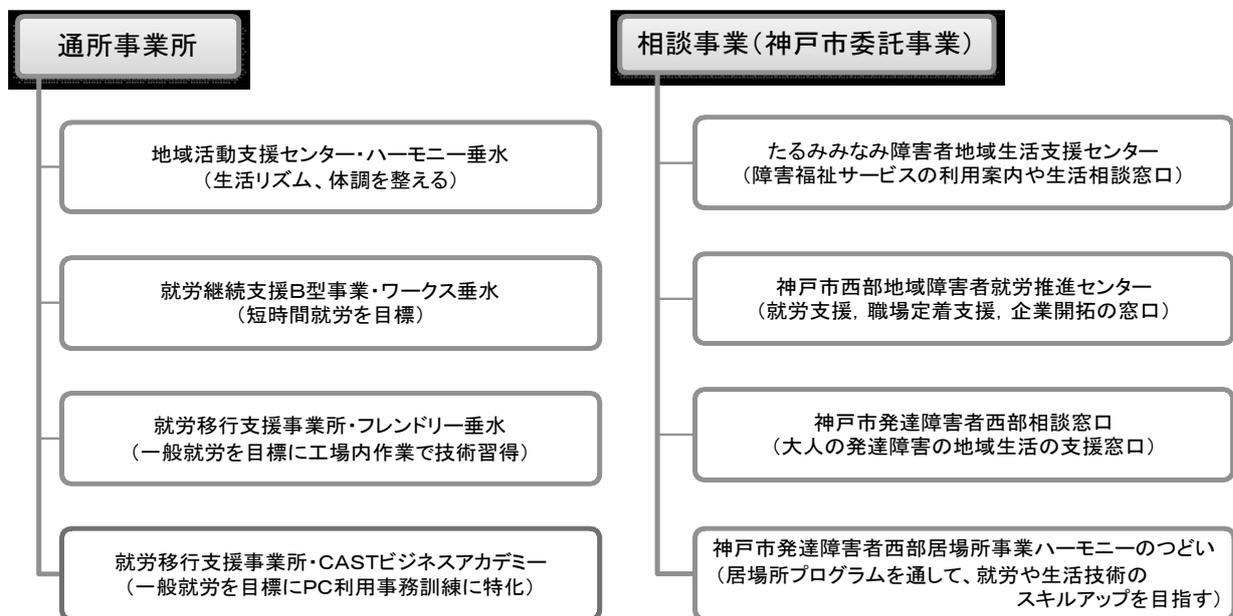
2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①相談から就労支援プログラムへ

発達障害のある人は「就労」をきっかけに、大人になって相談に繋がるのが特徴的です。しかし、就労を希望していても、就労の準備性が整っているわけではありません。これから医療受診する方や生活の見直しが必要な方など、課題の整理が必要です。

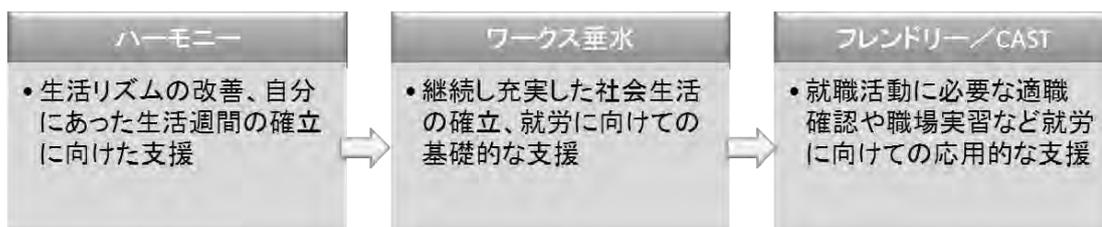
社会福祉法人すいせいでは、生活習慣マネジメントによる支援から就労支援、就労後の定着まで幅広く支援が行われているのが特徴です（図 5-7-1）。生活リズムの確立が必要な方や、就労準備（基礎体力、自己管理能力等）が整っており就労訓練からスタートする方など、それぞれの状況やニーズに応じたプログラムを工夫しています。



<図 5-7-1 社会福祉法人すいせい事業紹介>

②法人独自のステップアップ就労支援

継続し、充実した生活と就労を行うためには、①自己管理能力、②社会性、③作業能力が必要です。これらの必要な力を培うために、まずは『ハーモニー垂水』で生活リズムの改善を目指します。次に短時間からスタートし、働く習慣を身につけるために『ワークス垂水』で訓練を開始。そして、仕事の正確性やスピードなど社会で求められる作業能力を身につけるために『フレンドリー垂水／CAST』で訓練を行います。発達障害のある人にとって、就労支援の次へのステップが分かりやすく、見通しがつきやすいように配慮されています（図 5-7-2）。



<図 5-7-2 ステップアップ就労支援>

(2) 障害特性に配慮した環境設定と支援プログラム

①好まれる環境

発達障害のある人にとって、見た目（視覚情報）は支援内容よりもインパクトが強く、ホームページの情報や立地は事業所を選ぶ上で重要なポイントになります。『CASTビジネスアカデミー』の名前や外観は、福祉施設とは思えない印象を与え、駅から直結した複合施設に位置する就労移行支援事業所はとても魅力的です（図 5-7-3）。また、訓練を行う部屋は受託業務を行うため情報セキュリティを確保しています。利用されている人のプライバシーと仕事の内容が、見えないように配慮されています（図 5-7-4）。手のひら静脈認証で入室すると、机はオフィスのように配置され、上司の位置にスタッフが座り、6人1チームで訓練が行われています（図 5-7-5）。



<図 5-7-3 玄関>



<図 5-7-4 訓練を行う部屋の外>



<図 5-7-5 訓練を行う部屋>

②スケジュール管理と場面設定

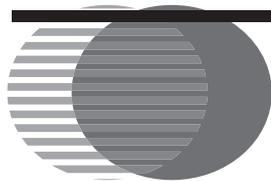
多くの就労移行支援事業所は、ホワイトボードを活用してスケジュールの管理が行われていますが、CASTではWebを利用してスケジュールを管理しています。近年、紙媒体の利用が減り、日々の業務や上司からの指示は、メールやWebで管理されるようになりつつあります。そのような社会の現状に合わせ、訓練場面から慣れるための取り組みが行われています。

また、職場の中の立ち振る舞いで『どのタイミングで話しかければ良いの?』『自席から上司に声をかけてしまう』など、正しいビジネスマナーが分からない、もしくは方法を知らないという方のために、上司（スタッフ）の席の周辺には、足元にテープが貼られています（図5-7-6）。正しい立ち位置を確認することで、人と話す時の適切な距離や、声のかけ方などを学ぶことにも配慮しています。



<図 5-7-6 会話距離確認>

事例8. 合同会社 Human To Human アス・トライ



所在地：熊本県熊本市

1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

障害者雇用の支援を行ってきた経験をもとに、「企業が求める人物像」に近付くための就労訓練ができるような実践的な支援を目指している事業所です。

最新の情報端末を活用し、視覚的な資料をもとに、訓練や作業の見直しを持てるような取り組みを行っています。端末は、利用者と支援者とのコミュニケーションのサポートとしても使われています。Facebook や Twitter 等の SNS が、利用者間・利用者・支援者間の意見交換等、コミュニケーションツールの一つとして活用されています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1人	人	1人
サービス管理責任者	1人	人	1人
就労支援員	2人	人	2人
職業指導員	3人	人	3人
生活支援員	1人	人	1人
その他	0人	人	0人

※管理者とサービス管理責任者、就労支援員と職業支援員はそれぞれ兼任あり。

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の定員 20 名

②平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の契約者数 8 名

③障害の種類

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	0人	7人	0人	1人
うち、発達障害の診断がある人数	0人	5人	0人	0人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

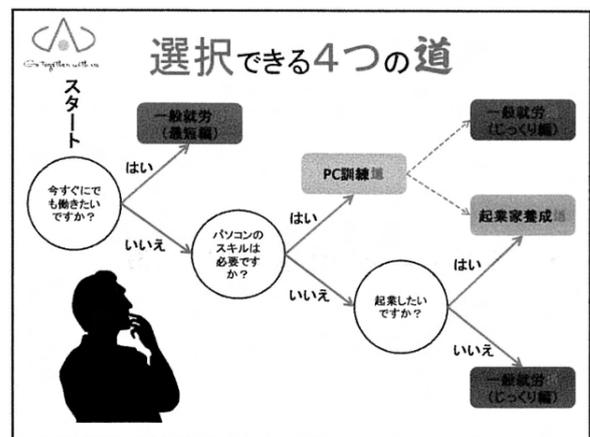
(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①利用相談

申し込みに対し、本人とスタッフが直接会うタイミングを持つことで、ニーズの確認が行われます。その際、事業所外での対応も行うなど、障害理解の程度に合わせた対応をしています。本人からの聴き取りに加え、関係機関との情報確認を行うことで、本人のニーズに事業所の支援が適しているかを慎重に判断するようにしています。特に医療機関との情報共有を重視しており、通院同行も行っています。主治医、PSW、臨床心理士と面談を行い、就労に関する医療的な見立てやアドバイスについて確認しています。

②進路選択の説明について

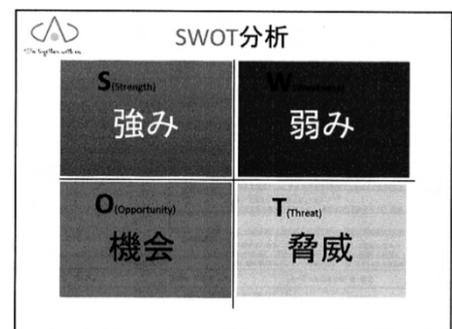
情報の可視化は、発達障害の特性のある人との情報確認では重要になります。アス・トライでは、事業所の説明を行う際、iPadなどの端末やパンフレットを用いて、視覚的な資料を基にした説明を行っています。就労までの訓練を行う場であることを確認すると同時に、考えられるゴールや訓練の方向性をルート化して視覚的に提示しています（図5-8-1）。



<図 5-8-1 訓練の方向性>

③障害受容・自己理解に関する工夫

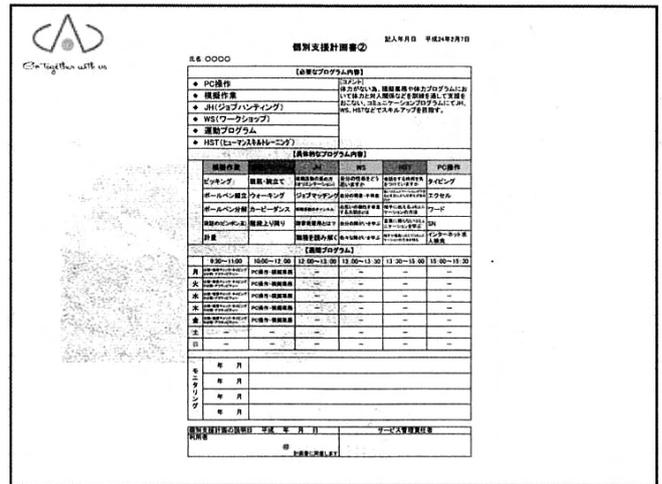
企業が求めるポイントがどこにあるのか、それに基づいた本人の現状はどうかを、模擬作業、PC訓練、職場体験実習等の経験を基に、SWOT分析（図5-8-2）で整理しています。つまずきから間を置かずに対応できるようにタイミングを設定することで、本人の特性整理をやすくしています。



<図 5-8-2 SWOT 分析>

振り返りの際は、個別支援計画書（図5-8-3）を基準として用いています。個別支援計画書は、就労に求められるポイントを項目に分け、目標と現時点での達成度合いをグラフ化して視覚的に確認できるように表記されています。個別支援計画書を作成するにあたり、本人との面談が行われますが、面談では『就労移行支援のためのチェックリスト』を参考に、作業能力と日常生活能力に関する聴き取りを行います。

1日、1週間、1か月ごとに個別面談で振り返りが設定されています。振り返りシートを使ってモニタリングの結果と個別支援計画とのすり合わせが行われ、反省と目標の再確認が利用者とスタッフ間で行われています。



＜図 5-8-3 個別支援計画書＞

(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

①作業場内でのプログラム

『就職のためのトレーニングセンター』という事業所の意味合いを、利用者と確認することで、訓練参加の意味についてとらえ違いが無いようにしています。外部受注の作業を行わないことで、納期の設定や目標の確認、達成段階の確認を安定して行えるようにしています。

訓練内容の設定では、作業の意味合いと今後の結びつきについて確認することで、本人が認識のずれなく作業に取り組んでいるようになっています。

PC や iPad といった情報端末を使い、事務職等の訓練を設定しています。また、地域の求人状況に合わせて訓練内容のカスタマイズも行われており、地域での生活を目指せるように取り組まれています。

模擬作業の指示書は、実際の写真も使用し、作業の目標、使用する物、注意事項、作業手順・チェックポイントが明記されていて、情報の視覚化の工夫が見られます(図 5-8-4)。

②場の構造化

地下から 2 階まである事業所の構造を活かされていて、フロアごとに訓練の内容を変えることで、模擬訓練(図 5-8-5)、PC 訓練、休憩等の各作業・過ごし方がわかりやすい設定を作っています。

作業指示書 (模擬作業)

作業課題	発着の作業	内容	発着の 90 袋 (ピンク玉、白玉、おはじき)
1 目 標	ビニール袋に、ピンク玉 (1 個)、白玉 (2 個)、おはじき (同じ色を 3 個) を入れる。タイムを計り記録し、スピード性、正確性の安定を図る。		
2 使用する物	ビニール袋、ピンク玉、白玉、おはじき、プラスチックケース、ストップウォッチ		
3 注意事項	おはじきは、必ず同じ色のものを 3 個入れること。 プラスチックケース一箱になったら、ケースを交換する。		
4 方 法		1. 発着の (上記 2 使用する物) を用意する。 右図と同じ配置し、準備する。 ストップウォッチをスタートする。	
		2. 空のビニール袋にピンク玉 (1 個) を入れる	
		3. 空のビニール袋に白玉 (2 個) を入れる	
		4. 空のビニール袋に同じ色 (同じ色を 3 個) を入れる。(完成)	
		5. 完成品をケースに並べる	
5 備考		90 袋完成したら、ストップウォッチをストップし、ホワイトボードに記入する。	
		6. 完成品の検品をする。 1つ・数を数え間違えてないか? 1つ・おはじきの色は同じ色で入れているか? 1つ・90 袋で間違いないか?	
備考			

＜図 5-8-4 作業指示書＞



＜図 5-8-5 模擬訓練＞

③対人関係や社会性に関するプログラム

自己理解と他者理解の促進を目的としたコミュニケーションプログラムが（ジョブハンティング、ワークショップ、ヒューマンスキルトレーニング、ソーシャルネットワークワーキング）設定され、発達障害で特に課題となる対人コミュニケーションの対応に取り組んでいます。それらは個人のスキルに応じて、必要性のあるプログラムを選択できるようになっていて、個別支援計画表にも記載されています。また毎朝 15 分間の時間をとり、テキストを用いてビジネスマナーの確認が行われています。

訓練やコミュニケーションプログラムの際は、視覚的な媒体が活用されています。具体的には、利用者全員に iPod touch が配布され、アプリケーションを用いてマナートレーニングや面接練習の補助となっています（例：声量の調節を可視化して行うアプリ等）。就職後のフォローアップにおいても、本人とスタッフ、企業の課題の共通認識を促進させるためのツールとして（写真など）活用されています。

④ストレス対応

Ustream、Twitter、Facebook、ブログ等のソーシャルメディアを活用し、利用者の困りごとや負担について、時間のずれがなくその日のうちに解消できるようになっています。

(3) 連携体制の作り方

①利用検討のタイミング

支援経緯を確認できた機関に関しては、情報共有が行われています。就労に際して、どこが担当するか、キーパーソンになるのか役割分担を確認した上で、連携の取れる支援体制の構築が目指されています。

②フォローアップに関して

就業・生活支援センターを中核にしたフォローアップが検討されます。ワーカーと連携をとり、お互いの担える支援を確認した上でフォローアップが設定されています。ジョブコーチを活用する際、障害者職業センターとの連携を密にし、スタッフが変わっても支援状況に変化がないよう努め、そうした情報を企業に伝えることで、企業側の雇用時の不安を軽減させています。

③啓発活動

ソーシャルメディアを活用し、一般の方々への啓発が行われています。

また、熊本市内のくまもと就労移行支援協議会とともに、企業見学を行っています。その際、支援機関情報について説明するツールとして、『熊本市障がい者就労支援ガイドブック』を作成する（熊本市障がい者自立支援協議会で作成）等の工夫により、企業に理解しやすい福祉機関を目指されています。

就労支援ジョブガイダンスとして、出前講座を行うことで、医療機関や企業等への開拓に取り組まれています。

事例9. 株式会社 アソシア ソーシャルトレーニングアソシア



所在地: 沖縄県北谷町

1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

ソーシャルトレーニングアソシアは、「日本の福祉を沖縄から変える」を理念とする、株式会社アソシアが、平成 21 (2009) 年 12 月 1 日に開設した事業所です。

ランチとディナーが楽しめる“カフェ&バーアソシア”と洗練された事務スペースが一体化した“長居したくなる日本一オシャレな施設”は、従来の福祉施設のイメージに抵抗のある発達障害のある方や、障害受容を進めている段階の発達障害のある方が「利用したい」と思える事業所を目指しています。

(2) 職員体制

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1 人	0 人	1 人
サービス管理責任者	2 人	0 人	2 人
就労支援員	4 人	0 人	4 人
職業指導員	8 人	0 人	8 人
生活支援員	3 人	1 人	3 人
その他	0 人	0 人	0 人

(3) 利用者の状況

①平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の定員 30 名

②平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在の契約者数 48 名

③障害の種類

平成 24 (2012) 年 4 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	5 人	25 人	4 人	14 人
うち、発達障害の診断がある人数	人	6 人	人	人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①利用しやすい空間

発達障害のある方が、オシャレな格好やオシャレな場所を楽しみたいと思うように、オシャレな施設に通いたいと思う、就労を目指す発達障害のある方も多くいます。

ランチとディナーが楽しめる“カフェ&バーアソシア”と洗練された事務スペースが一体化した空間は、従来の福祉施設のイメージと大きく異なります。従来の福祉施設のイメージに抵抗のある発達障害のある方や、大人になってから発達障害の診断を受けて障害受容を進めている段階の方が、「利用しやすい」「利用したい」と思える事業所になっています。



<図 5-9-1 施設空間>

②個別の目標設定

就労する理由、希望する職種、就労までの期間は人それぞれであることを前提に、一人ひとりの希望や目標を一緒に考え、課題を解決しています。

③面談の設定

利用者の希望があれば面談は随時行われますが、基本的には2週間に1回のペースで設定されています。また、3か月に1回のペースでモニタリングが行われ、家族支援も必要に応じて行われています。

④自己理解のための支援

訓練を通して、利用者が課題に直面した際には、スタッフは利用者と一緒にその原因を考えます。発達障害のある方の中には、状況理解が苦手なことにより、混乱される方も少なくありません。そこで、たとえば、その時起きている状況について、「こういうことが原因で、今の状況が起こっているらしい」と利用者に伝えるようにしています。そうすることで、その状況を生み出している自身の障害特性を理解でき、生きづらさの解消につながることを期待できます。



<図 5-9-2 相談室>

(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

①実践の場で働く力を身につける

実際の就労場面に結びつかない訓練は行わず、“カフェ&バーアソシア”という“実践の場”で、「接客スキル」や「調理スキル」を身につけるための訓練を行っています。また、カフェ&バーアソシアの営業に必要な、食材の発注業務、在庫管理、電話の対応を通して「事務スキル」も習得することができ、具体的な仕事をイメージ

することが苦手な発達障害のある方にも、就労した後のイメージがつきやすいプログラム内容になっています。

また、実践の場である以上、スタッフは企業視点で利用者の態度や姿勢を見るため、利用者はさらに“企業での就労”を意識できるようになっています。

②特色豊かな5つのコースから訓練内容を選ぶことができる

利用を希望される方は、体験利用を経て、「接客スタッフ養成コース」、「厨房スタッフ養成コース」「庶務スタッフ養成コース」「清掃スタッフ養成コース」「製菓スタッフ養成コース」の5つのコースの中から、利用者自身がコースを選ぶようになっています。

発達障害のある方の中には、客観的に自身をとらえることが苦手な方も多いため、訓練をしていく中で、選択したコースがミスマッチングだと判明する場合があります。そのため、訓練の途中でもコースを変更することも可能で、期間設定も自由に選択できるようになっています。



＜図 5-9-3 庶務作業のスペース＞

③民間企業で就労経験のあるスタッフによる支援

民間企業で就労経験のあるスタッフが現場での支援を行っています。実際の就労場面と同じ技術や社会人としてのマナーを身につけることができるようになっています。

発達障害のある方は目標を可視化することが得意ではありません。就労場面と同じような状況下で訓練を受けることで、就労後の自分の姿を想像しやすくなります。

④夜間訓練の実施

利用者の生活リズムや働き方を尊重し、平成 24（2012）年 12 月から、カフェ&バーアソシアを利用して、午後 5 時～午後 10 時という時間帯に夜間訓練を行っています。最低賃金が保証されていることから、利用者は責任感や高いモチベーションを持ちながら働くという、実際の就労場面も経験することができます。

発達障害のある方の中には、長い在宅生活の中で、夜の生活リズムが定着してしまったり、夜間の方が活動しやすいという方がいます。そのような方のために、あらかじめ訓練の時間帯を遅く設定することで、就労移行支援事業所の利用期間が生活リズムを整えることに終始してしまい、就労支援が後回しになってしまうというのを回避することができます。

（3）連携体制の作り方

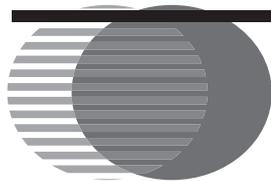
発達障害の特性に対応するために、各スタッフの自己研鑽に加え、各専門機関との連携を積極的に図っています。さらに、このような専門機関との連携を、スタッフの学び

の機会にしています。

沖縄県発達障がい者支援センターから専門的なアドバイスをもらったり、心理士に利用者の苦手なことや対応についての見立てをお願いしたりしています。たとえば、言動に課題のある発達障害のある方への支援として、どのような行動や言動が社会や仕事をする上で不利になるのかを、専門家の意見を取り入れながら、利用者に伝えるということもしています。

また、生活面のサポートは、就労支援とは切り離せないものです。生活保護、年金、引越し、服薬、金銭管理などに関しても医療機関や市町村、相談支援専門員と連携し、生活面のバックアップにも力を入れています。

事例 10. 公益財団法人 横浜市総合保健医療財団 横浜市総合保健医療センター



所在地:神奈川県横浜市

1. 基礎情報

(1) 事業所の特色

利用期間を最長 1 年とし、短期間の利用により就労を目指すことが特色です。

企業内訓練に力を入れていて、体験利用後の早い段階から企業内訓練に移れるようになっています。発達障害の特性から起きてくる課題に対し、実際の現場に近い環境を通じて、その場で取り組むことを重視しています。

また、同施設内に就労支援センターがあることで、連携した就職活動やフォローアップがスムーズに行えるようになっています。

(2) 職員体制

平成 24 年 4 月 1 日現在

職種	常勤	非常勤	合計
管理者	1 人	人	1 人
サービス管理責任者	1 人	人	1 人
就労支援員	2 人	人	2 人
職業指導員	2 人	人	2 人
生活支援員	2 人	人	2 人
その他	人	1 人	1 人

(3) 利用者の状況

①平成 24 年 4 月 1 日現在の定員 24 名

②平成 24 年 4 月 1 日現在の契約者数 29 名

③障害の種類

平成 24 年 4 月 1 日現在

	知的	精神	身体	手帳なし
手帳種別ごとの人数	0 人	19 人	0 人	10 人
うち、発達障害の診断がある人数	0 人	5 人	0 人	2 人

2. 発達障害のある人を支援する上で工夫されている点や取り組んでいること

(1) 自己理解や進路選択の支援のための相談について

①利用相談

受け入れにあたり、見学と1か月の体験利用を行っています。その中で、プログラム内容や環境面が利用者のイメージと合っているかどうかを、利用者や紹介機関の方に確認してもらっています。支援者側は、どの程度集団に適應できるか、個別対応の必要性はどの程度ありそうかなどを確認しています。実際に見て経験してもらうことで、利用開始後のイメージの食い違いが起きないようにしています。

②初期アセスメント

アセスメントには、非構造化のアセスメントシートを利用しています。また、利用者と支援者が就労移行支援事業所のチェックシートを実施し、照らし合わせをしています。照らし合わせをすることで、利用者と支援者が同じ基準で現状を評価し、差があれば確認することができるようにしています。

大学など、成人してから診断を受けたという利用者が多いです。精神科に通う中で、統合失調症などとは違いそうということから、最近診断を受けたという利用者も多いです。また、支援者から見るとシンプルな統合失調症ではなく、発達障害の傾向がありそうな利用者もいます。そのような場合は、診断を促すという方向ではなく、利用者の特性として支援者側が考慮するようにしています。

③自己理解

月に2回の全員参加型のセミナーでは、作業上の工夫、生活リズム、履歴書の書き方、身だしなみなどのテーマを扱っています。6か月を1クールとして、6テーマを扱います。これまでは統合失調症など精神疾患がテーマの中心でしたが、発達障害の利用者が増えてきたことで、個別の障害ごとの内容を取り入れ始めています。

疾患名でセミナーを構成すると、まだ障害に対して抵抗感がある利用者が集まりにくい場合があるため、特定の疾患名に寄らないセミナー名をつけるようにしています。

また、水曜日の午後に、希望者向けにSSTを行っています。『働くとはどういうことか』などのテーマを、ディスカッション形式で行っています。また、『自分の長所と短所に気づく』ということにも取り組み、最終的に就職面接に向けてどうまとめるかを検討しています。障害という表現に抵抗感を持つ利用者もいるため、『得意・不得意』という表現に変えるなど個別に対応しています。

(2) 障害特性に配慮した支援プログラムと対応方法

①施設内訓練の設定

施設内訓練の作業はほとんどが受注作業という特性から、常に決まった作業を設定することが難しい状況があります。しかし、発達障害の方は頻繁な変化が苦手なため、利用者が安定して訓練に取り組めるよう、できるだけ週間のスケジュールに

できるよう心がけています。

②対応／環境設定

特に疾患名で対応方法をセレクトはしていませんが、支援の流れを伝える際に、口頭だけでなく、必要に応じて書いて示す（視覚化）など、より理解しやすい方法で伝えるようにしています。また、事前に支援機関から引き継いでいる症状の留意点などには配慮をしています。

音に過敏な利用者で、作業場の音や話し声などが気になる場合や、情緒的に不安定な場合などは、環境を変えるため、別室で個別の作業に取り組んでもらうこともあります。

③企業内訓練と職場実習の設定

企業内訓練を重視しているため、体験利用が終わる頃には企業内訓練に入れるようにスケジュールリングしています。企業内訓練はグループで参加する形式で、図書館、クリーニング工場、配送センター、高齢者施設の4カ所のうち少なくとも1カ所を経験してもらいます。

職場のマナーや対人態度など、課題は明確になっていても、なかなか訓練場面で改善が難しい場合があります。そのような場合に、実際に企業内で訓練を行うことで利用者自身の意識が高まり、課題が改善されるということがあります。そういった意味でも企業内での訓練の効果は大きいと考えているため、できるだけ早く企業内実訓練に入れるようにしています。

また、利用者の希望する職種が既存の企業内訓練で評価しきれない場合は、個別職場実習という形を取っています。その際は、それぞれの課題やニーズに応じた職場を開拓しています。

④面談の設定

課題の達成状況や新たな課題設定、目標を利用者・支援者間で共有するため、こまめな面談や振り返りを行っています。特に、利用開始初期は企業内訓練への移行があるため、課題設定と振り返りの頻度が高くなります。

毎日、訓練終了時に利用者が作業日誌（図 5-10-1）を作成するほか、生活リズムに課題がある利用者には生活記録もつけてもらっています。面談ではこうした作業日誌、生活記録をもとに振り返りを行うとともに、本人の取り組みの成果や今後の訓練の進め方を確認しています。

利用者や支援者間での捉え違いを防ぐため、課題に対するフィードバックや修正点は、可能な限り日常の訓練場面を通じて伝えるようにしています。

<作業日誌>		氏名				
		月 日 ()	月 日 ()	月 日 ()	月 日 ()	月 日 ()
実施時間		: ~ :	: ~ :	: ~ :	: ~ :	: ~ :
昨夜の睡眠		良・普通・悪	良・普通・悪	良・普通・悪	良・普通・悪	良・普通・悪
体調		良・普通・悪	良・普通・悪	良・普通・悪	良・普通・悪	良・普通・悪
作業内容	午前					
	午後					
疲労度		大・中・小	大・中・小	大・中・小	大・中・小	大・中・小
難易度		難・中・易	難・中・易	難・中・易	難・中・易	難・中・易
集中度		低・中・高	低・中・高	低・中・高	低・中・高	低・中・高
ストレス度		大・中・小	大・中・小	大・中・小	大・中・小	大・中・小
感想						

<図 5-10-1 作業日誌>

(3) 連携体制の作り方

①就職活動／ジョブマッチング

同施設内にある就労支援センターぱーとなーをはじめ、市内各就労支援センターと連携しながら進めています。例えば発達障害の方が得意とする、一定の業務にコツコツ取り組むタイプの仕事など、利用者個々の適性に合った職務を見つけ出すために、随時情報交換を行いながら職場開拓を進めています。

②定着支援／フォローアップ

通常、利用者が就労して1か月から2か月をフォローアップ期間とし、フォローアップ期間終了とともに港風舎の利用も終了となります。基本的には就労支援センターに引き継ぎ、港風舎の支援はフェードアウトしていくこととなります。しかし、最近では企業から定期的な職場訪問を依頼されることが増えてきており、その場合は、港風舎のスタッフも就労支援センターと連携して職場訪問等のフォローアップを行います。上司が変わる、業務内容が変わるなど、発達障害の方が苦手な変化があった場合は、退所後も必要に応じて支援を行っています。

③退所後の支援体制づくり

職業面だけでなく、生活全般の見守りが必要な方が少なくないため、就労支援センターをはじめ、通院先医療機関や発達障害者支援センター、区役所障害者支援担当者等の相談機関との連携を重視しています。退所後の支援体制を作るため、利用中も3か月ごとに関係機関を交えた支援会議を開催し、利用者の状況や支援ニーズについて共有と役割分担を図っています。

<索引>

【あ】

- ・イトコサガシ 第5章 事例6
任意団体イトコサガシ 代表 冠地情氏 (<http://iitoko-sagashi.blogspot.jp/>)

【か】

- ・キャリアマップ 第4章 Q2
厚生労働省 HP (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/07.html>)
- ・熊本市障がい者就労支援ガイドブック 第5章 事例8
熊本市 HP (http://www.city.kumamoto.kumamoto.jp/content//web/asp/kiji_detail.asp?LS=189&ID=11475&pg=1&sort=0)

【さ】

- ・就労移行支援のためのチェックリスト 第3章 第4節
第5章 事例8
厚生労働省 HP (<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2006/08/h0823-1.html>)
- ・職場対人技能トレーニング (JST) 第3章 第4節
第4章 Q5
第5章 事例5
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.6
(<http://www.nivr.jeed.or.jp/center/report/support06.html>)
- ・ソーシャルスキルトレーニング (SST) 第3章 第4節
第4章 Q5
第5章 事例3
第5章 事例4
第5章 事例6
第5章 事例10
SST 普及協会 HP (<http://www.jasst.net/top/>)

【た】

- ・チーム支援 第3章 第11節
厚生労働省 HP (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisha02/pdf/15.pdf>)
- ・ちゅらライフ 第4章 Q1
全国障害者就労支援ローカルネットワーク HP
(<http://blogs.yahoo.co.jp/nisinihonrokaru1224/14206958.html>)

【な】

- ・ナビゲーションブック 第3章 第5節
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.4
(<http://www.nivr.jeed.or.jp/download/center/support04.pdf>)
- ・能力評価シート 第4章 Q2
厚生労働省 HP (<http://www.mhlw.go.jp/bunya/nouryoku/syokunou/07.html>)

【は】

- ・発達障害者の就労相談ハンドブック 第3章 第1節
JC-NET (<http://www.jc-net.jp/jcreport02.html>)

【も】

- ・問題解決技能トレーニング 第4章 Q5
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.2
(<http://www.nivr.jeed.or.jp/download/center/support02.pdf>)

【わ】

- ・ワークサンプル幕張版 (MWS) 第3章 第2節
第3章 第4節
第3章 第7節
第4章 Q7
第5章 事例1
第5章 事例5
障害者職業総合センター
(http://www.nivr.jeed.or.jp/research/kyouzai/21_2_MWS.html)

【C】

- ・Communication Enhancement Session (CES) 第4章 Q5
第5章 事例4
(http://www.acplan.jp/mhwc/pdf/nenpo/nenpo2005_4.pdf)

【G】

- ・GATB 第4章 Q7
厚生労働省編一般職業適性検査 (General Aptitude Test Battery: GATB)
(<http://www.koyoerc.or.jp/assets/files/221/31-39.pdf>)

【P】

- ・PECS 第4章 Q8
The Picture Exchange Communication System
(<http://www.autism-society.org/living-with-autism/treatment-options/pecs.pdf>)

<謝辞>

今回、多大なご協力をいただきました関係者の皆様に、深く感謝申し上げます。このマニュアルを作成するにあたり、たくさんの就労移行支援事業所の皆様にお会いし、さまざまな現場の声をお聞きすることができました。おかげさまで、現場の「生の声」が反映されたマニュアルが完成しました。

また、日頃お会いする皆様にも心より感謝申し上げます。発達障害のある当事者やご家族として、いつも示唆に富んだ意見をいただいています。皆様にお会いしたことで生まれるアイデアやインスピレーションは、このマニュアルを書き上げる原動力となりました。

最後に、このマニュアルが就労移行支援事業所の多くの皆様に活用され、発達障害のある人の就労が促進されることを執筆者一同、祈念しております。

<ヒアリング・資料提供協力事業所一覧>

	事業所名	事業所所在地
北海道・東北	1 さぼーとせんたーこねくと（社会福祉法人新篠津福祉会）	北海道江別市
	2 就労移行支援事業所あるば（社会福祉法人はるにれの里）	北海道石狩市
	3 札幌チャレンジド NPO 法人（札幌チャレンジド）	北海道札幌市
	4 就労移行支援事業所あずあいむ（NPO 法人アシスト）	北海道札幌市
	5 障がい者就労サポートセンターぱすとらる（NPO 法人ぱすとらる）	北海道札幌市
	6 多機能型事業所 home（NPO 法人スプラ）	北海道札幌市
関東	7 ピアス（社会福祉法人多摩棕櫚亭協会）	東京都国立市
	8 Being room（NPO 法人自閉症サポートセンター）	千葉県柏市
	9 EOS ファーム船橋（株式会社 EOS ファーム）	千葉県船橋市
	10 横浜市総合保健医療センター就労移行支援事業所（公益財団法人横浜市総合保健医療財団）	神奈川県横浜市
中部	11 だれでも就労支援センター@千種（株式会社ビューポイントコミュニケーションズ）	愛知県名古屋
	12 リエゾン（NPO 法人クロスジョブ金沢）	石川県金沢市
	13 うさか寮（社会福祉法人めひの野園）	富山県富山市
	14 花椿いろは（社会福祉法人湊明会）	富山県砺波市
近畿	15 Link（社会福祉法人加島友愛会）	大阪府大阪市
	16 ジョブジョイントおおさか（社会福祉法人北摂杉の子会）	大阪府大阪市
	17 クロスジョブ阿倍野（NPO 法人クロスジョブ）	大阪府大阪市
	18 サテライト・オフィス平野（社会福祉法人大阪市障害者福祉・スポーツ協会）	大阪府大阪市
	19 クロスジョブ KOBE（NPO 法人クロスジョブ神戸）	兵庫県神戸市
	20 CAST ビジネスアカデミー（社会福祉法人すいせい）	兵庫県神戸市
九州・沖縄	21 Work Step（社会福祉法人こぐま福祉会）	福岡県小郡市
	22 障がい者のはたらく拠点ジョブサポート（馬出）（NPO 法人福岡ジョブサポート）	福岡県福岡市
	23 アス・トライ（合同会社 Human To Human）	熊本県熊本市
	24 社会就労センターわかたけ（社会福祉法人若竹福祉会）	沖縄県浦添市
	25 自立プラザ希織（社会福祉法人新栄会）	沖縄県沖縄市
	26 ウイングル沖縄センター（株式会社ウイングル）	沖縄県沖縄市
	27 ソーシャルトレーニングアソシア（株式会社アソシア）	沖縄県中頭郡
	28 就労サポートセンター・ミラソル（NPO 法人ミラソル会）	沖縄県那覇市
	29 障害者就労支援センターさわやか（社団法人那覇市身体障害者福祉協会）	沖縄県那覇市
	30 さぼーとせんたーi とお〜ち（NPO 法人わくわくの会）	沖縄県中頭郡

<執筆者一覧>

50 音順・順不同

- 東 良太郎 (NPO 法人クロスジョブ神戸) 第 3 章 1,2,8・第 4 章 10
井原 佳代 (社会福祉法人澄心) 第 3 章 4,5,6
遠藤 幹男 (横浜市発達障害者支援センター) 第 5 章 4
大澤 隆則 (社会福祉法人はるにれの里) 第 4 章 8,9
大貫 賢一 (横浜市発達障害者支援センター) 第 5 章 6,10
小川 浩 (大妻女子大学) 第 1 章
桜井 美佳 (横浜市発達障害者支援センター) 第 5 章 5
佐藤 雄太 (横浜市発達障害者支援センター) 第 5 章 8
志賀 利一 (独立行政法人国立重度知的障害者総合施設のぞみの園) 第 2 章
柴田 珠里 (横浜市発達障害者支援センター) 第 4 章 5,6,7
柴田 翠 (横浜市発達障害者支援センター) 第 5 章 1,7
田村 いづみ (横浜市発達障害者支援センター) 第 5 章 2,3
千田 若菜 (医療法人社団ながやまメンタルクリニック) 第 3 章 12・第 4 章 4,11,12
西村 浩二 (広島県発達障害者支援センター) 第 3 章 3,7,10
畑中 美紀 (横浜市発達障害者支援センター) 第 5 章 9
東 真盛 (社会福祉法人めひの野園) 第 3 章 11・第 4 章 1,2,3

**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」**

編集 桜井 美佳・柴田 珠里・小林 信篤

発行 社会福祉法人横浜やまびこの里
〒224-0024 横浜市都筑区東山田町 270 番地
TEL: 045-591-2728