

職場での困難

「難しいこと」をどう活用するか

この章では、就労に当たって「仕事全般」「コミュニケーション」「ルール・マナー」の面で、どんなところで躓きやすいか、どのようなことに困りやすいか（ご本人が、周囲が）という事例を集めています。ネガティブなエピソードが満載ですが、所々に「どう解決したか」というエッセンスが含まれています。

就労相談において、以下のようなことを整理するのに活用してみましょう。

アセスメント	フォローアップ
<p>これまで、一般の雇用枠において仕事を転々としてきた方と…</p> <ul style="list-style-type: none"> ● どのようなポイントで躓きやすいのか、困りやすいのか ● 困難な場面において、これまでどう対処してきたのか ● これまでのことを、現在はどのように捉えているのか ● どうして就労支援を受けたいと思ったのか、どのような手助けを希望するのか <p>就労や支援を受ける経験が少なく、具体的なイメージが持ちにくい方と…</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 実習などの経験を、どう解釈するか ● 希望している職種や働き方が、苦手なことに直面する結果にならないか ● 今心配なことは、就労支援で解決できる可能性があるのか ● 当面、どんなことを身につけておく必要があるのか 	<p>就労中に、生じた困難に対して…</p> <ul style="list-style-type: none"> ● どのような不得手さから、生じたトラブルだったのか ● 事実を振り返るために、近いエピソードを共有する ● 事実を突き付けるのではなく、「一緒に考えていく」姿勢を示す ● 解決のために、どのような支援が可能なのか(情報提供) <p>まだ生じていないトラブルに対して、不安を訴える方に…</p> <ul style="list-style-type: none"> ● どんなことが、どうして心配なのか(どんな場面を想像しているのか) ● その場面を、どう対処する予定なのか(アイデアの有無の確認) ● 実際に起こったときに、どんな支援が提供できるのか(未然に防ぐだけでなく、起こってから対処するのも良いことの共有)

どう捉え、どう解決していくか (ワークシートの活用)

起こったトラブルや出来事について、「客観的に捉えること」と「多角的な解決方法を探ること」の両方が苦手な方にとっては、アドバイスや事例を伝えられたところで、「わかっていてもできない」ということに陥りやすく、また上司や支援者のちょっとしたアドバイスが、「考えを押し付けられた」という解釈につながることもあります。章末のワークシートは、実際はどんな状況だったのかを伝え、一旦はご本人の意見を尊重し、その上で「折り合い」を見出すために、活用してみましょう。また、想像だけで心配している方に、具体的な指針を伝える場面でも、活用可能です。ご本人にインタビューしながら、支援者が書き込んでいくことをお勧めします。

予想される仕事上の困難は・・・

多くの発達障害のある人は、ある程度の仕事の能力を持っています。全体に能力が低いのではなく、部分的に不得意なことがあると考えた方が良いでしょう。全体的にはそれなりに出来るのに、仕事内容や職場環境によっては、極端に出来ない部分が出てくるのです。

実際、得意な面を生かせる仕事に就いて、安定して働いている発達障害のある人は沢山います。

ただ、配慮されない環境の中で、障害の無い人と同等の仕事ぶりを要求されてしまうと、不得意な部分がクローズアップされてしまうことがあります。さらに、発達障害のある人は、一見、すごく仕事ができると誤解されがちなので、「少し出来ない」ことが「とても出来ない」ことのように受け取られてしまうことが、少なくありません。また、これらの仕事上の困難をめぐるやりとりの中で、次のトピックスで取り上げる「コミュニケーション」や「社会性」の問題が大きくなってしまいうことにも注意しておく必要があります。

職場での問題

職場ではこんな問題になって表れることがあります。

- ・ スピードを求められると焦って頭が真っ白になる。
- ・ 家で1人でやればできる仕事も、職場ではミスが頻発する。
- ・ 不良品検査などで基準が曖昧だと分からなくなる。
- ・ 1つの仕事をしながら別の事をこなすことが難しい。
- ・ 電話の対応をすることが苦手で、他の仕事もできなくなる。
- ・ 早く且つ丁寧など、2つの質を求められると難しい。
- ・ 丁寧にやらないと気がすまないなので、時間がかかり過ぎる。
- ・ 仕事の手順や段取りを自分で考えることが困難。
- ・ 不器用で作業スピードが遅い。
- ・ 段取りや優先順位が分からないのでパニックになる。

Point

- ◆ 何が得意で、何が苦手なのかを自分できちんと知っておく。
- ◆ 苦手なことが業務の中心となるような仕事には、就かないようにする。
- ◆ ハローワークや就労支援機関の職員に、自分の得意・不得意を伝えておく。
- ◆ 得意・不得意を知って、適した仕事に就くためには専門家の支援を活用する。

職場で具体的に困ること(仕事について)①

物事の同時並行が難しい

- 簡単な経理・入力事務の仕事をしているAさん。小さなオフィスのため、電話対応や物品購入など、細々としたことも求められます。
- 依頼や電話が入る都度、自分が行っている業務を中断しなければなりません。再開するのにかなりの時間がかかったり、電話の内容を正しく聞けなかったり、中断した方の業務が後回しになって結局手付かずになったりと、ミスが頻発しました。



口頭指示が理解し難い

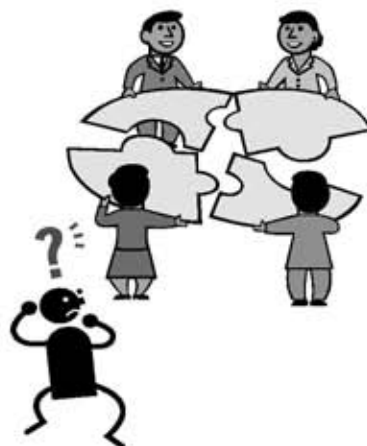
- 上記のAさん、今度は上司から少し込み入った指示を受けましたが、集中して聞いても、一体何をしたら良いのかわかりません。何度も何度も聞き直してからようやく仕事に手がつけられましたが、少しやったら上司に確認しないと、次に進めない状態です。結局、期限には間に合いませんでした。
- Aさん、「要領が悪い」「どの仕事も中途半端」との評価を受けてしまいました。PCは資格も取り、入力スピードは自信があったはずなのですが…。

臨機応変に対応することが難しい

- 清掃・建物管理をしているBさん、いつもは空室の会議室が臨時で使用されていた際に、会議が終わるまで待ち続けてしまいました。
- 同僚から、「使用中は、次のところを先にやるものだ」と教わり、納得したBさん。今度は、会議室清掃中に「ちょっと物を取りに」と人が入っただけで、次の清掃箇所に移ってしまいました。その会議室は、常時人の出入りが頻繁だったため、結局途中までしか清掃できず、次のシフトの人がフォローする、という日が増えてしまいました。

役割範囲の理解が難しい

- 上記のBさん、ある日同僚の一人の仕事が忙しくなり、何人かが応援に入りました。Bさんはそれに気付いていたにも関わらず自分の仕事に集中し、声すらかけられませんでした。
- 後日「声くらいかけてくれても良いのに、冷たい」と言われて驚いたBさん、今度は毎回「大丈夫?」と言って巡回し、時間をロス。同僚から「気が利かない」とささやかれる始末です…。



職場で具体的に困ること(仕事について)②

仕事のこなし方が、自己流になりやすい

- パン屋さんで働くCさん、いつも進んで仕事をこなそうと一所懸命なのですが、その割に注意されたり、努力が足りないと言われてしまいます。たとえば、一度に沢山焼けるようにと、パンを鉄板に並べすぎてしまう、という失敗ばかりして、よく注意されていました。
- ジョブコーチが、「作業マニュアルを確認しましょう」「行動を起こす前に、上司に相談・提案してみましよう」とアドバイスしましたが、なかなかうまくいきません。



対応

店長さんとジョブコーチが、パンの種類ごとに並べ方や注意点を写真や数字であらわした表(作業マニュアル)を作成したところ、曖昧だった仕事の手順が明確になりました。

☆ 結果 ☆

- ・失敗がなくなった。
- ・1人で出来るようになった。
- ・混乱が少なくなり、落ち着いて仕事が出来ようになった。
- ・効率が上がった。



鉄板へパンをならべる一覧表

パン名	写真	枚数	鉄板1枚の数	鉄板の数	注意	鉄板1枚当たりの最大枚数
ハムチーズ		22	11	2		12
		24	12	2		
		25	13	2		
		28	14	2		
		30	15	2		
ベーコンエッグ あらびきウィンナー		34	17	2	① 7×5	8
		36	18	2	② ①の半 鉄板1枚以内 (1)	
		38	19	2	③ ①の半 鉄板1枚以内 (2)	
		40	20	2	④ ①の半 鉄板1枚以内 (3)	
ミニオリーブパン		44	22	2	⑤ センペイ 鉄板1枚以内 (1)	8
		50	25	2		
お好み焼き		60	30	2		
大納言		11	11	1	新しい紙を敷く。	8
		12	12	1		
		21	11	2		

先輩の声

普段、私は店の方でレジをしているので、午後の調理場はCさんにお任せなんです。また、職員への連絡事項はメモを貼って伝えるようにしているんですが、それでも職場内で時々伝達ミスがあります。でもCさんが毎回メモをしっかりチェックし、よく覚えていてみんなに教えてくれるので、助かっています。

予想されるコミュニケーションの困難は・・・

発達障害のある人は、一般的に、人とのコミュニケーションが得意ではありません。特に、具体的な物事や具体的な動作に関することよりも、抽象的なこと、曖昧な内容、ニュアンスや言葉の裏を読む必要があること、等においてコミュニケーションの困難が目立ってきます。

自閉症の場合、話し言葉を聞き取って内容を理解したり、自分の気持ちや想いを言葉で表現することが得意ではありません。知的能力の高い人は、かなり普通に話をするのですが、理解や表現に微妙な食い違いが生じていないか、通常よりも気を使う必要があります。

アスペルガー症候群の人の場合、非常に流暢に話をする人が多く、コミュニケーションの困難は一見無いように思われがちですが、やはり理解に勘違いがあったり、自分の言ったことを周囲がどのように感じているかを受け取る力が弱かったりすることがあります。極端に「空気が読めない」発言や態度をしてしまうことで、人間関係がうまくいかなくなることがあります。

職場での問題

職場ではこんな問題になって表れることがあります。

- ・早口で複数の指示をされると分からない。
- ・言葉の裏の意味が分からない。
- ・敬語の使い分けや、上司と同僚への態度の使い分けなどが苦手。
- ・困っていても、どう説明して助けを求めたらよいか分からない。
- ・NO と言えずにストレスをため込みやすい。
- ・「適当に」「失礼にならないように」等の抽象的指示が理解できない。
- ・ストレートに主張しすぎて同僚と衝突してしまう。
- ・世間話で、笑うべきポイントが分からない。話に入れない。

さらに・・・

失敗を繰り返さないように努力をして、かえって裏目に出してしまうことがあります。

- ・仕事について細かく聞く。
- ・変更がないか確認する。
- ・時間的ゆとりを要求する。
- ・相手の言っていることを言い直す。

Point

- ◆ 自分のコミュニケーションの特徴を知っておく。
- ◆ 職場の中に橋渡し役(良きアドバイザー)を見つける、あるいは支援を活用してジョブコーチ等に橋渡し役・アドバイザー役を依頼する。
- ◆ 自分の言動が相手にストレスを与えた場合は、その場で教えてもらえるように依頼しておく。
- ◆ 「依頼・感謝を述べる・謝罪」のスキルは、最低限身につけておく。

職場で具体的に困ること(コミュニケーション)①

暗黙のルールがわかりづらい

- レストランでの接客業で働く、20代女性のAさん

お客さんが注文したような素振りをしていても、「すみません」と言われるまで気づくことができません。

前のバイト先で「お盆は片手で持つ」と決まっていたのですが、次のバイト先では「両手で持つ」のが文化でした。片手で持っていたため、周りから注意されましたが、どうしても前のやり方を直すことに納得できず、従うことができません。



- 念願の事務の仕事に就くことができ、喜ぶ20代男性のBさん

初めての、アフター5の人づきあい。同僚との飲み会でテンションも上がり、自身の信仰宗教のすばらしさについて切々と説き、案内チラシを配ろうとしたところ、周囲から「空気が読めない人」と非難されてしまいました。

場面に応じた言動が難しい

- 簡易事務で働く、20代女性のCさん

パソコンの操作方法について同僚に質問しましたが、想定していた答えが返ってこなかったため、「私が聞きたいのはそういうことじゃありません」「あなたも分からないなら、もう結構です」と答えたところ、その同僚が泣いてしまいました。



- 数字には強い、スーパーのバックヤードで働くDさん(30代女性)

ある時、会計処理の不備を見つけました。上司に報告し、「修正しないと3年後にこうなります」と自分なりに危機感を伝えたつもりでしたが…上司からは、「君の仕事ではない。余計なことを考えるな」と言われてしまいます。真面目に伝えたにも関わらず、自分の職務範囲が分からなくなっていました。

- やっと職場に慣れてきた、30代男性のFさん

歓送迎会の席で。だいぶ盛り上がってきたところ、上司からお酒を勧められました。すると「私の適量は一日200mlですので、コップ2杯までしか飲めません」との返答です。周囲から、「頭の固い人」と非難されてしまいました。



職場で具体的に困ること(コミュニケーション)②

一度にいろいろな指示を出される

- ・長い指示だと、初めに聞いたことを忘れてしまい、わからなくなってしまう。
- ・また、最初に聞いた指示と違うことを別の人から言われると、どうしていいのかわからなくなって、頭がフリーズしてしまった。

早口での指示や、代名詞の理解こと

- ・口頭での指示理解は苦手である上に、早口で言われると余計わかりません。
- ・「あれ」「これ」「それ」はたいてい何を指しているかがわかりません。
- ・また、早口であれそれと指示される状況は、相手も忙しいことがほとんどで、聞き返せないなので、わかっていなくても適当に返事をしてしまいます。



指示が向けられていることへの気づき

- ・仕事に集中している時に、話しかけられると、注意が言葉(音)に向き難く、無視していると勘違いされました。

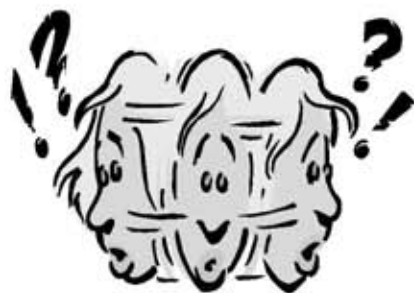


敬語の使い分け、上司や同僚への態度の使い分け

- ・お客さんや上司と話す際緊張し、硬く難しい表現や、回りくどい言い方になってしまいます。
- ・逆に、休憩中、自分の興味のある話などをしてしまうと、「うん」と言ってしまうことや、くだけた話し方になってしまうことがあります。

不適切な表現、会話の終わり

- ・電話対応で「それでは、〇〇(上司の名前) によろしくお伝えしておきます」等の不適切な表現をしてしまっていた。
- ・電話の終わりに「失礼します」と自分が言い、相手も「失礼します」と言われると、また「失礼します」・・・と言ってしまう、いつ電話を切っていいのかわかりません。



職場で具体的に困ること(コミュニケーション)③

決まった指示者以外の指示を聞き入れ難い

Gさんは40歳の男性で、専門学校を卒業後10数年の間、あらゆる職を転々とされ、昨年4月に受診したクリニックでアスペルガー症候群と診断されました。

その後、発達障害者支援センターに相談に来られ、再就職を希望されました。前職から離れてしばらく経過しているため、すぐにでも働きたいということでしたが、アセスメントの必要性をお伝えし、Gさんをよりよく知るために、自治体の実習制度を活用して、職場実習に2ヶ月間行くことになりました。

実習先は、金属部品の組み立て・梱包業務の会社で、これまで知的障害者の方を雇用されている経験もありました。

実習が開始してまもなくは、緊張は強かったようですが、「スピードは速くはないが丁寧に作業をしている」という会社の評価を聞き、支援者も安心していました。ところが、実習が中盤にさしかかった頃、疲労が溜まり体調を崩したということで3日間の欠勤が続きました。



ジョブコーチが職場訪問したところ、休んだ原因は従業員さんとのやりとりが元の、人間関係のトラブルだったことが発覚しました。Gさんは、実際に作業をしながら仕事を教えてくれる主任さんを頼りにしていましたが、同じ作業をしているペアの従業員Mさんに、度々注意を受けていたのです。

それに対してGさんは、「自分が他の何かをやっているときに話しかけられても、自分に言われているのかわからない。だから知らん顔をしていた。また、途中でいろいろと指示が出されると言葉がただの音としてしかとらえられない、フリーズしてしまって理解できない…」との弁解でした。このことで、「無視をしている」と誤解をされていたことと、指示をちゃんと聞いていなくても、とりあえず返事をしてしまい、その結果、指示をしたのにやっていない、できていないということにつながっていることがわかりました。

対応

これに対して、Gさん・会社側・ジョブコーチで話し合いの場を持ち、次のことを確認しました。

- 指示命令システムの整理をし、Aさんの作業指示は主任さんから出してもらう。
 - Gさんに指示を出す際は、手持ちの作業が終わったことを確認した上で、次の指示を出してもらう。
 - Gさんに声をかけるときは正面に回って「Gさん」と声をかけてから伝えていただく。
 - 指示を伝えた際は、Gさんの方から再度指示内容を確認する。
- という形で対処し、Gさんは実習を良い形で終わらせることができました。



職場で具体的に困ること(コミュニケーション)④

さまざまなコミュニケーション場面への対応

現在、清掃の仕事に従事している、高機能自閉症のHさん。通勤や業務遂行において、小さなトラブルがいくつか発生します。発達障害者支援センターでは、Hさんと仕事についての面談を行い、職場で困った時にHさんがどう対処すれば良いかを話し合いました。

面談では、いくつかの「困った」場面を想定し、Hさんに「あなたらどうしますか？」とアンケート方式で記入してもらいました。そしてHさんが記入した答えを元に、「適切な対処方法」について話し合いました。

困った状況	Hさんの答え
	⇒下欄は、面談で話し合った対処方法
電車が遅れている。遅刻するかもしれない！	仕方ない。 ⇒公衆電話から①支援センター②会社に連絡する。「電車が遅れているので、遅刻します」と報告する。
外掃除中に、知らない人から話しかけられた！	逃げる。 ⇒「少々お待ちください」と言って、〇〇主任を呼ぶ。
掃除道具が壊れてしまった！	スタッフに言う。 ⇒具体的には、〇〇主任か□□さんに報告する。
ゴミの量が多い。仕事が終わらない！	なるようになる。 ⇒従業員に報告する。午前中の仕事は□□さん、午後の仕事は〇〇主任に報告する。

ポイント

- Hさん自身にまず記入してもらうことで、Hさんの考えを無視しているわけではないことを前提に、話を進めることができます。
- 面談で話し合った内容を文章にまとめることで、適切な対処方法についてより意識しやすくなります。
- 職場での困った状況について、支援者になるべく具体的な場面を想定することに加え、対処方法についても、具体的で実行可能な内容を心がけることが重要です。
- 面談後、職場で実行できているかどうか、支援者が実際に職場に出向いてチェックすることも大切です。

予想されるマナーやルールの困難は・・・

発達障害のある人は、周囲からの情報をキャッチして、それを適切に理解することが苦手だったり、理解の仕方や感じ方が独特だったりすることがあります。

例えば、「手伝ってくれませんか?」と言った時に、同じ「いいですよ」という言葉が返ってきて、返事までの間とか、表情とか、声の大きさやトーンなどで意味が変わることを感じるのが苦手な場合があります。

相手の気持ちを感じる力の弱さ（特に自分の発言や態度と相手の気持ちの関係性）、こだわり、衝動性、落ち着きの無さ、などから周囲に与える不快感、これらに起因して、人間関係で小さなトラブルが生じた時に、適切に笑顔を作ったり、上手に言い訳をしたりする能力の乏しさ、等が総合的に影響して「社会性の問題」になってしまいます。

職場での問題

職場ではこんな問題になって表れることがあります。

- ・ 明文化されているルールは几帳面過ぎるほど守るが、暗黙のルールはまったくとってよいほど気にしない。
- ＜暗黙のルールの例＞
 - * 上司よりも先に帰らないようにする。
 - * 休憩室のテレビは最後の人が消す。
 - * 電話には新人が率先して出る。
- ・ 相手の気持ちを考えない発言や態度が目立つ。
- ・ こだわりが周囲の迷惑になってしまう。


Point

- ◆ 障害の開示が、周囲に理解を求めるための第一条件となる。
- ◆ 障害を開示しても、何でもスムーズに理解が得られるわけではない。
- ◆ 職場の理解、発達障害のある本人の努力、双方の「折り合い」が必要。
- ◆ 自分の言動が、周囲に過度のストレスを与えた場合は、なるべくその場で教えてもらえるように、あらかじめ依頼しておく。
- ◆ 「折り合い方」や「適切な振る舞い」について、一緒に考えてくれる人を見つける。

職場で具体的に困ること(ルール・マナー)①

時間に正確すぎてしまう

Aさんの職場では、8時 30 分から仕事がスタートと決められています。Aさんが8時30分に仕事場に行くと「ぐずぐずしない。時間を守りなさい」と注意を受けました。しかし、Aさんは時間を守ったつもりです。



- 8:25 作業の準備
- 8:30 作業スタート ✓
- 11:00 休憩
- 11:10 作業スタート ✓
- 12:00 昼食

それぞれの職場では(時間が決められていても)暗黙の開始時間が存在します。会社の規定にある時間が、仕事を開始する時間だったり、移動する時間だったり、混乱するものです。

対応

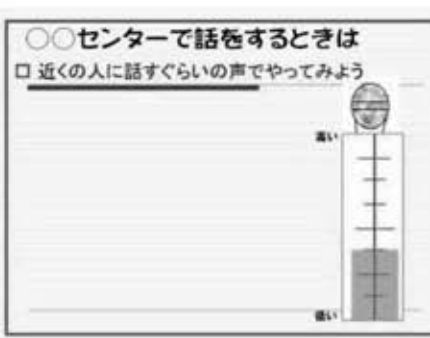
Aさんは、自身のスケジュールを持っていますが、その中で仕事開始の5分前に仕事場に移動して準備をするという行程を入れました。その際に、同僚に手伝ってもらい、暗黙の時間を書き出してもらって、一緒にスケジュールを変えました。

ジョブコーチは、なぜAさんが混乱したのかを、職場の人にお伝えしました。

場面に応じた言動の理解が難しい

Bさんは、公共施設で清掃の仕事をしています。時々、お客さんや同僚の方に対して友達のように話したり、適切な音量で話せなかったりして注意を受けることがあります。

職業人は、それぞれにあった場所や人によって、言い方や振る舞い方を変えるものです。Bさんは、そこが理解できていなかったために、注意を受けていたことがわかりました。



〇〇センターで話をするときには
□ 近くの人に話すぐらいの声でやってみよう

対応

まず同僚に、場面・人ごとの対応の仕方のリストを作ってもらいました。ジョブコーチが、そのリストを使って上のカードを作成しました。カードを通じて、各場面に応じた声の音量を、Bさんと確認していきました。

またジョブコーチは、Bさんが場面や人にあわせて対応を変えることが苦手なことを、同僚の方にお伝えしました。

職場で具体的に困ること(ルール・マナー)②

求められるスキルや資質の理解が難しい

専門学校時代に取得した資格を活かして、パソコンの仕事をしたいといって、事務職に就いた〇さん。入力業務は問題なく対応できるものの、業務内容に電話対応や窓口の接客等も含まれていることを理解していなかったため、周囲の状況を確認できず、お客様からは無愛想と受け取られてしまいました。

特に職場の文化として新人や若手が積極的に窓口対応を心がけていることを望んでいる場合も少ないため、結果として、柔軟に対応できないことが、やる気や意欲のなさの問題と受け止められてしまうことがあります。



ジョブマッチングがポイント

職業イメージが限定されていることや、求人情報のように業務全般が記載されているとは限らないものを中心に求職活動を行ってしまうことで、求められる資質や技能を十分に理解できないままに就職をしていた、というケースがよく見受けられます。

就きたい業種があった場合でも、実際に求められる技能や職場環境の把握をして適応の可否を見極めながら、より自分の能力にあった職業・職場環境の選択をしていくことが、ミスマッチや短期離職の防止につながります。

そういった意味でも、発達障害のある人の就労支援には、ジョブマッチングの視点がかかせません。

職場で困ること、対処編

- あなたが職場で困りやすいことは、どんなことですか？
- そして、その課題に直面したとき、あなただったらどうしますか（これまでどうしてきましたか）？
- そのような場合、他の対処方法は考えられるでしょうか？
- 職務遂行上、より適切な対処は何でしょうか？

1人で考えるよりも、他者の視点も含めた方が、さまざまな角度からの対処を検討できて確実です。支援者と相談しながら、書いて整理してみてください。そして適切で実行可能な方法が見つかったら、ぜひ試しに実行してみてください。

具体的状況を取り上げる場合は、支援者や職場の方に教えてもらいます。

① まずはご自身で考えてみてください。もしくは実際にとった対処を記入します。
② 他に考えられる方法がありますか？

周囲や支援者と意見交換しながら、考えていきます。

困りやすい(あるいは実際に困った)出来事は？	あなたのとる(とった)行動は？	もっと良い方法は？ 今後はどうする？
	他に考えられる対処はあるか？	
例 2つ以上の仕事を並行すると、納期が守れなくなる	とにかく謝る。謝るしかない。 2つ目の仕事 cameたら、断る。	納期のある仕事は、並行して抱えないように上司に相談する。ジョブコーチにも間に入ってもらう。

目的にあった相談窓口を知る ①

どのようなことを相談したいですか？(ワークシート)

診断について

- ・発達障害ではないか？診断を受けたい（医療機関を探している）

発達障害者支援センター

精神保健福祉センター

生活について

- ・日中やることがない。昼夜逆転している。
- ・生活の立て直しのために、どこか活動できる場所を探している。

発達障害者支援センター

就業・生活支援センター

市町村相談支援事業所

就労について

- ・就職したいが、どのような仕事に向いているのかわからない。
- ・今まで一般の雇用枠で就労していたが、長続きが難しい。他に良い方法はないのだろうか？
- ・障害者雇用について知りたい。

発達障害者支援センター

障害者職業センター

ハローワーク専門援助部門

就業・生活支援センター

障害者手帳について

- ・療育手帳や精神障害者保健福祉手帳の取得方法について知りたい。
- ・メリット・デメリットについて知りたい。

発達障害者支援センター

精神保健福祉センター

あなたの相談したいことは何ですか？

()

目的に合った相談窓口を知る ②

相談窓口

発達障害者支援センター

発達障害者の総合相談窓口

地域によってセンターの特色は異なりますが、あなたの相談事を聞きながら、主訴に応じて関係機関を紹介したり、情報提供したりする相談窓口です。

発達障害者支援センター（ ）
電話（ ） 担当（ ）さん

精神保健福祉センター

診断が受けられる医療機関、障害者手帳に関する情報を提供します。

ただし、センターによって発達障害について良く知っているところと、そうでないところがあるかも知れません。

まずは発達障害者支援センターに電話することをお勧めします。

ハローワーク

一般窓口

診断を受けていない、あるいは診断を受けたが障害者手帳を使って就職することに抵抗がある人が就職活動する場合、ハローワークの一般窓口での相談となります。

ハローワークによっては、就職チューター制度を導入し、コミュニケーションに困難さを感じている人を対象にした相談員を配置しているところもあります（若年コミュニケーション能力要支援者プログラム）。

就職チューターを配置しているかどうかは、ハローワークにお問い合わせください。

専門援助部門

障害者雇用に関する求人が多く集まるところで、障害者雇用での就職について相談にのってくれます。就職を進めるにあたって、履歴書や職務経歴書の記入方法についてアドバイスしてもらうことも可能です。

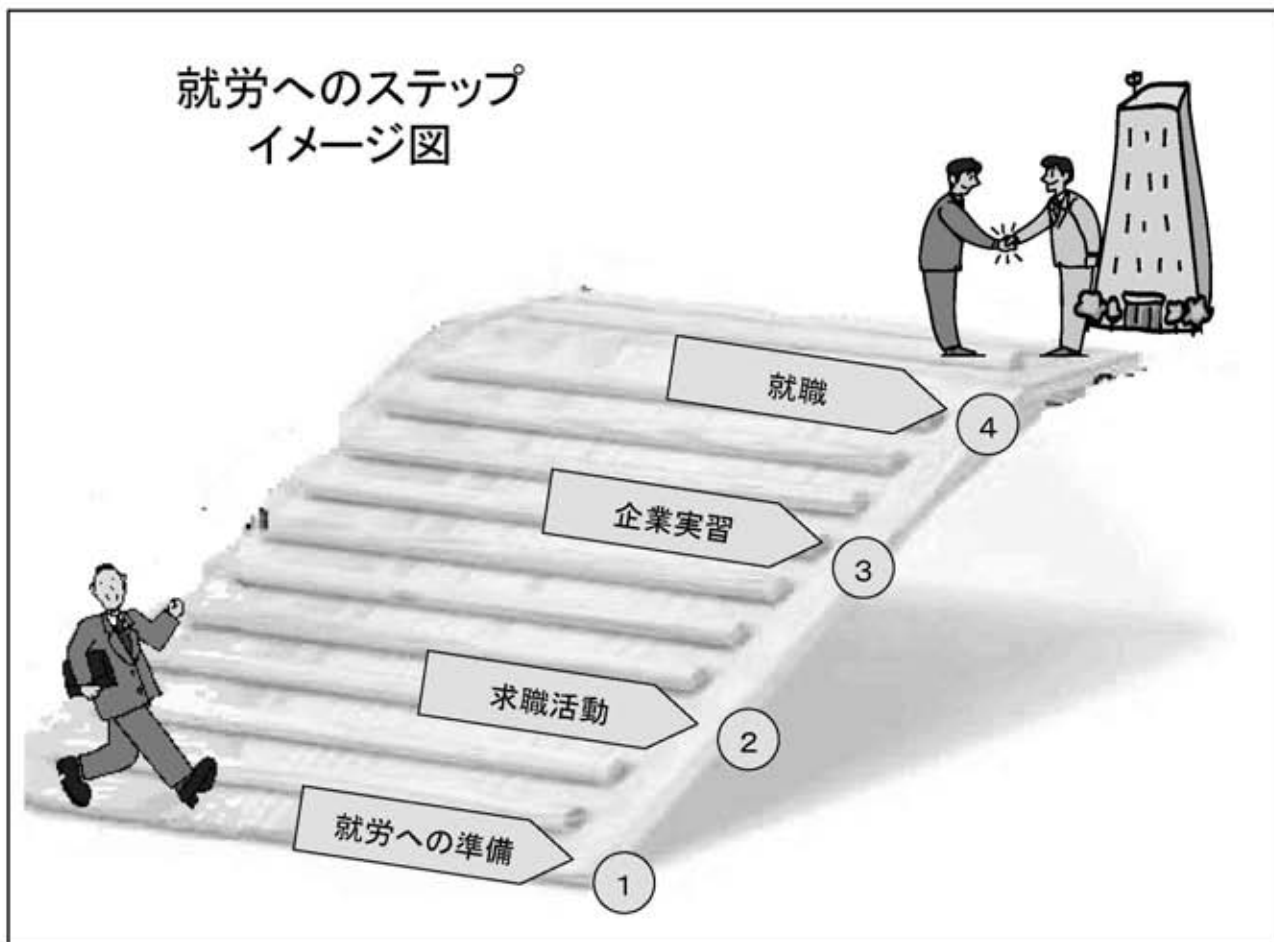
また、各種就労支援サービスに関する情報提供も行っています。発達障害者支援センターや障害者職業センターの相談員と連携しながら相談を進めていく場合があります。

あなたは、どちらの窓口を希望しますか？

ハローワーク（ ）電話（ ）
担当（ ）さん

就職へのステップ

就労へ向けて、いくつかのステップがあります。
そのステップをイメージしてみましょう。



まずは、「就労への準備」が必要です。就労への準備の度合いがどのあたりなのか、あるいは現在の状況（ステップの位置）がどこなのかを、次ページのチャートを参照して、支援者と一緒に確認しましょう。

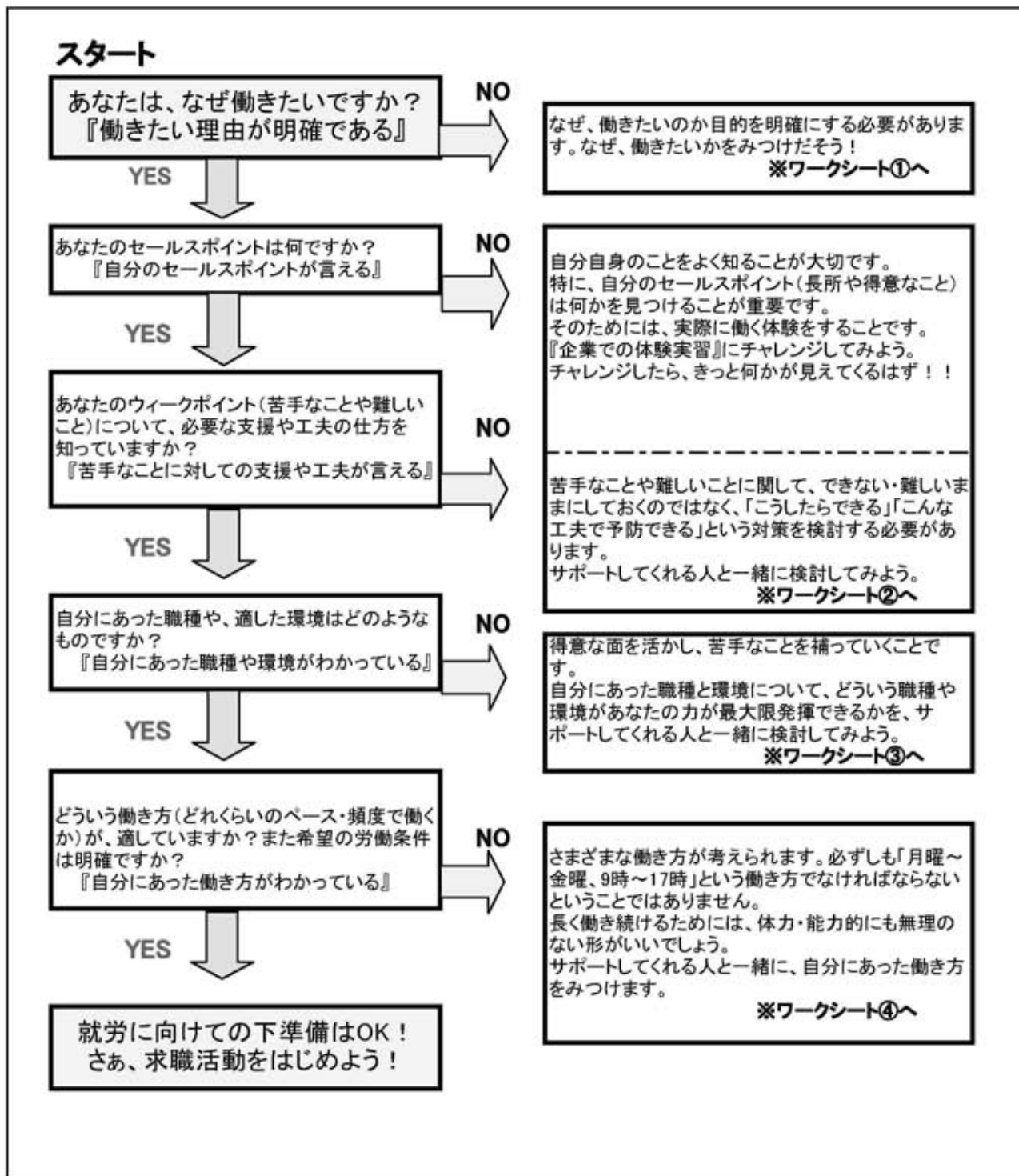
就労への準備チャート

「就労への準備チャート」を使って、現状の確認をしよう。



インターネット・ダウンロード版

インターネット・ダウンロード版



働く目的を考える

～ 自分がなぜ働きたいのかを明確に ～ **ワークシート①**

その理由や働く目的を書き出してみよう。

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--

働いたら、やってみたいこと、ほしいもの、行きたいところを書き出そう。

<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
--

あなたが働きたいことについて、家族のサポートがありますか？

YES / NO

家族のサポートが難しい場合、サポートしてくれる機関や支援者はいますか？

YES / NO

体験実習の振り返り ①

～ 自分のことをよく知るために ～ ワークシート②

□まず、これまでの職歴について振り返ってみよう。

- ガイドブック33ページへ。そして、得意だったことやうまくこなせていたことをみつけよう。

□次に、企業の中で働く体験（体験実習）にチャレンジ！

- サポートしてくれる機関にお願いして、あなたの得意な仕事ができる実習先を探してもらおう。見つかったら、すぐにチャレンジする。
- 障害者職業センターにおいて「職業評価」を受けるのも参考になるでしょう。

□体験実習を振り返る。

- 体験実習が終わったらすぐに書くといいでしょう。また、自分自身の評価と、サポートしてくれる人の評価を比べてみると、さらによくわかるでしょう。

よかったこと 褒められたこと うまくできたこと	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
難しかったこと 注意をうけたこと 苦手だったこと	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

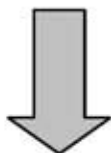
体験実習の振り返り ②

～ 自分のセールスポイントを明確に ～ **ワークシート③**

□就労上のセールスポイントとウィークポイントになる点を書き出そう。

- 体験実習で見えてきたあなたの長所と苦手な面が、就労上どういう点が活かされそうか、また配慮を必要とするかを整理します。

セールスポイント	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
ウィークポイント	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>



ウィークポイント に対して、必要とする 支援や予防策	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

仕事の希望を整理する

～ 自分にあった働き方を見つける ～ **ワークシート④**

■ ジョブマッチングシート ■

記入日 年 月 日 氏名

希望する職種は？

希望する職種 (その理由)	希望する職種	希望する理由
	①	<input type="checkbox"/>
	②	<input type="checkbox"/>
	③	<input type="checkbox"/>
	④	<input type="checkbox"/>

希望する労働条件は？

労働条件	労働時間		通勤		勤務地	
	希望する時間帯 : ~ :		家から	分/もしくは 時間程度	<input type="checkbox"/> 住まいの地域	
	1日 時間程度		最寄り駅 ()		<input type="checkbox"/> 希望する地域	
	週 日程度		乗り換えは 回まで		市内 地域	
			通勤手当 <input type="checkbox"/> 有った方がよい <input type="checkbox"/> 無くてもよい		<input type="checkbox"/> その他 ()	
	休日	給料	雇用形態		社会保険	
<input type="checkbox"/> 土日が休みがほしい	<input type="checkbox"/> 時給は 円以上	<input type="checkbox"/> 日給は 円以上	<input type="checkbox"/> 正社員	<input type="checkbox"/> 契約社員	<input type="checkbox"/> 雇用	<input type="checkbox"/> 労災
<input type="checkbox"/> 平日が休みがほしい						
<input type="checkbox"/> 土日、平日どちらが休みでもかまわない			<input type="checkbox"/> 月給は 円以上	<input type="checkbox"/> パート	<input type="checkbox"/> その他 (派遣など)	
<input type="checkbox"/> その他						

優先順位は？

労働条件で ゆずれないこと (□に優先順位 を記入してください)	<input type="checkbox"/> 労働時間	<input type="checkbox"/> 通勤時間	<input type="checkbox"/> 勤務地	<input type="checkbox"/> 休日
	<input type="checkbox"/> 給料	<input type="checkbox"/> 雇用形態	<input type="checkbox"/> 社会保険	<input type="checkbox"/> 職種
その他 備考	・ ・ ・ ・			

インターネット・ダウンロード版

インターネット・ダウンロード版

障害者雇用と一般の雇用の違い

もう1つ重要なポイント！

「障害者雇用」か「一般雇用」かのどちらかで働くかです。

【障害者雇用の支援を受ける場合】

- ・これまで、自分なりに頑張ってきたがうまくいかない、退職をしたが次の仕事になかなか就けない、長続きしない等、悩みや不安を抱えたまま展望が描けない。
- ・その悩みや不安を支援者と一緒に解決していき、新しい就職先を見つけるための有用な制度が「障害者雇用」です。

障害者雇用のメリット

・あなたにとって

- これまでうまくいかなかった原因や理由を支援と一緒に探ることで、今後どのようにすればいいのかを知ることができる。
- 仕事内容や環境面で障害への配慮を得られやすい
- 支援者（ジョブコーチ）が職場に出向くことができる
 - ・悩みを一緒に解決できる
 - ・事業主にたいして障害特性の理解を説明してもらえる
- 各種助成金の対象になる

・会社にとって

- 従業員が56人以上の企業は障害者の雇用義務があることが法律で定められている。
- 障害者雇用率
 - ・民間企業は1.8%
 - ・国・地方公共団体は2.1%
- ・常用雇用（30H/W）で1名分の雇用率に換算される
- ・精神障害者保健福祉手帳の人は20H/Wで0.5人分の換算
- ・重度の知的障害のある人は20H/Wで1名分の雇用率に換算される



障害者雇用の場合の条件

- ・障害者雇用で就職を希望する際、「障害者手帳」が多くの場合必要となります。
- ・あなたの障害特性や状況に応じて、「療育手帳」もしくは「精神障害者保健福祉手帳」のどちらかの取得を検討します。
- ・詳細は、前項「福祉制度」を参照してください。

一般での就職について

【一人で頑張る場合（一般）】

一般的な就職活動は、ハローワーク・求職情報誌や広告を中心に、最近では手軽にインターネットでも仕事を探すことができます。しかし、すぐに仕事を見つけることはできても、その会社で「長く働き続ける」可能性は低くなることが予想されます。それは、以下のようなリスクを持って働くことになるためです

一般就労で考えられるリスク

会社側はあなたの障害やその特徴を知りません。

そのために自分には不向きなことや苦手なことであっても容赦なく仕事を依頼されることになります。

そうなる・・・

- ◆指示された仕事がうまくできない。そのために、仕事で失敗することが増える
- ◆失敗やミスが多くなると、上司や同僚から怒られたり、周囲の信頼を失うことにつながる
- ◆日常的なコミュニケーションがうまくとれないことで、人間関係でトラブルを起こしやすい
- ◆困ったことがあっても自分のことを理解してもらい難い。
- ◆職場内で孤立しやすい
- ◆上司や同僚に不信感を抱いたり、不安が高まり自分に自信を失くしてしまう

という、**悪循環**に陥ります。

会社側はあなたに対して「できて当たり前」という期待があります。一般就労において一人で頑張るときのリスクは、あなたの障害特性が周囲に理解されていないことが大きな要因です。



【支援機関としても・・・】

あなたが障害名を伏せて「一般就労」している状況では、職場内に支援者が入ることは困難です。定期的な面談でお話を聞くなど、間接的なサポートにとどまります。

※「障害者雇用と普通の雇用の違いについて」(P91～P97)を参照

求職・実習・就職

求職活動

- ・ ハローワークで求職登録をします。
- ・ 障害のある方の職業相談・職業紹介を専門的に行っている専門援助窓口にいきましょう。
- ・ 専門援助窓口の担当者に自分の障害特性や、希望する職種や条件等を明確に伝えましょう。
- ・ うまく説明できそうにない場合は、紙面にまとめておくといいでしょう。
(→前ページの「プロフィール」「ジョブマッチングシート」を活用しよう)
- ・ あなたが支援を受けている支援機関の支援者(ジョブコーチ)が、職場を開拓してくれることもあるでしょう。



企業実習

- ・ 障害のある方の職業相談・職業紹介を専門的に行っている専門援助窓口にいきましょう。
- ・ 実習を行うことで、職種や職場環境はもちろんのこと、職場の指示命令系統等、シミュレーションを図ることができます。
- ・ 事業所も、事前にあなたのことを知ることができ安心して、雇用をすることができます。

就職、就職後のフォローアップ

- ・ 実習後、採用が決まってからもジョブコーチは支援し続けます。
- ・ 職場は「生き物」で変化を伴います。実習をしたからといって、この先ずっと大丈夫ということはありません。職場に定着するための支援を行います。その後も、定期的な訪問や相談をしながらフォローを続けます。
- ・ 大切なのは、長く働き続けることです。あなたらしく働けるようにサポートします。



ハローワークの利用の仕方

ハローワークを利用するメリット

- ◆あなたが住んでいる地域の求人情報がたくさんあります。
そのため、あなたが希望している 仕事が見つかる可能性が高いです。
- ◆仕事を探したり、仕事の相談やアドバイスを受けても費用がかかりません。
- ◆就職に自信のない方は、職業訓練の紹介をしてもらえます。
- ◆助成金や就労支援の制度（トライアル雇用制度など）を利用することができます。

実際に利用してみるは？

①最寄りのハローワークを探す ⇒ 名称（ ）

②ハローワークの窓口を選ぶ

※ハローワークには、「一般窓口」と「専門援助窓口」があります

- ・一般窓口：仕事を探している人は誰でも利用できます。
- ・専門援助窓口：障害者手帳、医師の診断書を持っている方が利用できます。
◇専門援助窓口には障害者を雇用したいと考えている会社の求人情報があります。
◇障害者雇用で就職を考えている場合は、「専門援助窓口」で求職登録をします。

③窓口で求職登録をする

- ・求職申込書を記入する・・・（希望の「仕事」と「働き方」は？～ワークシート①、②を参照）
ポイント！ 求人登録に行く前に、希望職種や賃金、勤務地などを考えておきましょう。

④求人情報を探す

- ・窓口で相談するか、自己検索パソコンを利用します。

⑤窓口で相談する

- ・求人情報で気になる点や詳しく聞きたい部分を相談します。
ポイント！ あなたのことを知ってもらうため、同じ担当者に相談するのが良いでしょう。

⑥紹介状を発行してもらう

⑦面接日時の決定 …… （面接については、「就職面接」のページを参照）

求人票の見方

求人票とは？

企業が行っている事業や仕事内容、給与など、求職者が知りたい情報をまとめたものです。

求人票の見方

- ・求人票は、「一般」と「パート」に分かれています。
- ・「一般」は正社員、「パート」は非正社員の求人になります。

求人票の例

1 受付年月日・紹介期限日
応募者が多い場合は、締め切られる場合があります

求人番号		求人票(一般)		企業番号	
13070-28090873	5, 17, 19, 7, 31	その他(着物・衣服・身の回り品)	1: 31 2: 07	252-11	13070-034023-6
1 受付年月日 5.17.19.7.31		2 会社名 株式会社 ヤングハローワーク工業		3 職種 企画提案営業	
2 会社所在地 〒220-0041 東京都渋谷区神南1-2-1-1		4 仕事内容 webサイト上より発注を受けたオリジナルTシャツのオーダーに応じて、素材やデザイン等を提案するお仕事です。		5 就業時間 ① 9時00分～18時00分 ② ③	
3 選考方法 書類選考あり(書類 3年以上)		6 給与・手当 月給制 元 円 円 基本給 毎月20日 賞与 毎月25日		7 備考 GW・夏期・年末年始休暇あり	
4 就業時間 月給制 元 円 円 基本給 毎月20日 賞与 毎月25日		5 就業時間 9時00分～18時00分		6 賃金・手当 基本給(時給)や昇給の有無、通勤手当などを確認します。	
5 就業時間 9時00分～18時00分		6 賃金・手当 基本給(時給)や昇給の有無、通勤手当などを確認します。		7 備考 特記事項が書かれている場合があります。ハローワークの担当者に確認してください。(例)・試用期間あり・トライアル雇用併用求人	

2 会社の所在地と就業場所
会社の所在地と実際に働く場所が違う場合があります。よく確認してください。

3 選考方法
(書類選考の場合)
履歴書、照会状、職務経歴書などを会社に郵送します。
(面接の場合)
履歴書は面接日に持参します。他に筆記試験や2次面接がある場合もあります。

4 仕事の内容
ここに書かれているのは 仕事の一部です。
自分の得意な仕事、苦手な仕事を会社に伝えて、仕事内容を変更できるかをハローワークの担当者に確認してください。

5 就業時間
時間の短縮や延長、週の労働日数や休日など希望があれば、ハローワークの担当者から会社に伝えてもらうようにします。

6 賃金・手当
基本給(時給)や昇給の有無、通勤手当などを確認します。

7 備考
特記事項が書かれている場合があります。ハローワークの担当者に確認してください。(例)・試用期間あり・トライアル雇用併用求人

履歴書の書き方 ①

記入例

履歴書	① 平成〇〇年 月 日現在	写真 ②
ふりがな 氏名	昭和人月日生(満歳) 男・女	
ふりがな 現住所 〒	電話	

①日付

面接当日の日付を記入
郵送の場合は、投函日を
記入します

②写真

スーツ、えり付きのシャ
ツを着用して撮影します

③学歴

中学卒業から記入
学校名は略さず、学部学
科まで正確に記入します

④職歴

古い順に時系列で記入
職歴がない場合は、
「職歴なし」と記入しま
す

⑤免許・資格

取得した順に記入
取得予定がある場合も記
入します

⑥志望動機

自分のアピールポイント
職務能力、積極性などを
記入します
趣味や日頃取り組んでい
ることなども具体的に記
入します

⑦本人希望欄

希望の職種、勤務地、雇
用条件について記入しま
す

年	月	学歴・職歴(各別にまとめて書く)
③ 学 歴		
昭和〇〇年		〇〇市立△△中学校卒業
昭和〇〇年		〇〇市立□□高等学校入学
昭和〇〇年		〇〇市立△△高等学校卒業
昭和〇〇年		私立××大学経済学部入学
平成〇〇年		私立××大学経済学部卒業
④ 職 歴		
平成〇〇年		株式会社▲▲入社
平成〇〇年		株式会社▲▲入社一身上の都合により退社
		以上

年	月	⑤ 免許・資格
昭和〇〇年		普通自動車免許取得
昭和〇〇年		ワープロ技能検定2級 合格見込み

志望の動機、特技、好きな学科など	通勤時間
⑥	約 時間 分
	配偶者 ※ 有・無
	扶養家族 人
本人希望記入欄(給料・職種・勤務時間・勤務地・その他希望)	
⑦	

履歴書の書き方 ②

履歴書を記入するための材料

◇今までどんな仕事をしてきましたか？

いつ（期間）	どこで（会社名）	何を（仕事内容）
年 月		
年 月		
年 月		
年 月		

◇志望動機は何ですか？（チェックリスト）

- 興味のある仕事だから
- 得意な仕事だから
- 今までの経験を活かせる仕事だから
- 会社の場所が家から近い
- 給料が希望通りだから
- 勤務時間が希望通りだから
- 勤務日数、休日が希望通りだから
- その他の理由

◇希望することや配慮してもらいたいこと

就職面接とは

面接の目的は？

「自分が会社のために何ができるか」、「働きたいという意欲をアピールする」など、会社に自分を売り込むことが目的です。

面接のポイント

面接の準備

面接を受ける際に重要なのは、事前準備をすることです

準備①「面接で聞かれる可能性の高い質問の答えを用意しておく」

面接での質問は、主に履歴書に書かれている内容について質問されます

質問例	回答
どうしてこの会社に応募しましたか？ (志望動機についての質問)	
自己PRをお願いします (得意なこと、長所についての質問)	
職場に必要な配慮はどのようなことですか？ (苦手なことについての質問)	
会社でしたい仕事、できる仕事を教えてください (得意なこと、今までの仕事経験の質問)	
(働いていた場合) 今までどんな仕事を経験しましたか？	

準備②「面接の練習をする(ロールプレイ)」

- ・支援者と一緒に模擬面接をすることで、本番の面接がうまくいきます

面接当日

- ・履歴書などの持ち物を忘れずに持っていきます
- ・身だしなみを整えます
- ・面接時間の15分前には到着するよう家を出ます



面接中

- ・聞かれた質問にだけ答えるようにします
- ・質問の内容がわからない場合は、「わかりません。もう一度お願いします」と聞きます
- ・相手の顔を見て、大きな声で話をします

就職面接のポイント

面接の受け方

～ 面接を受けるにあたって ～

- ・面接時間の15分前には到着する
- ・履歴書が必要な場合は、忘れずに持っていく
- ・身だしなみ（髪型、服装など）を整える
- ・志望動機を明確にしておく

～ 面接のポイント ～

- ◇ 面接では、次のようなことを見られます
 - ・就職への意欲・・・志望理由は何か、やる気はあるか
 - ・能力について・・・仕事の経験・スキルについて、理解力・表現力
 - ・適応性について・・・周囲との協調性、継続して働けるかどうか
- ◇ 印象を良くする
 - ・服装：清潔感のある服装 靴・髪・顔・かばんなど身だしなみにも注意
 - ・表情：明るい表情を心がける 自信なさげや不機嫌そうに見える人は特に注意
 - ・姿勢：背筋を伸ばしてあごをひく 椅子には深く腰かけすぎない
きよろきよろせず、相手の顔を見る
 - ・声：相手に届く適切な大きさの声で、ゆっくり語尾まではっきり話す。



雇用条件の確認

雇用条件とは

会社が労働者を雇い入れる際に契約内容として示すもので、賃金や労働時間、社会保険など職場における労働者の待遇の一切に関することです。

希望する雇用条件は？

雇用条件の中で重要と考えている順番と希望する内容を記入しましょう
(希望の「仕事」と「働き方」は？～ワークシート①、②を参照)

項目	重要度の順位	希望条件
①雇用形態		正社員・契約社員・派遣社員・パート・その他（ ）
②給与		月給・時給（ ）円以上・昇給（有・無）・賞与（有・無）
③業務内容		
④勤務地		場所（ ）・通勤時間（約 ）分程度
⑤勤務時間		勤務時間（ ）時間以上・休日（ ）曜日
⑥福利厚生		健康保険・厚生年金・雇用保険・その他（ ）
⑦諸手当		通勤手当・その他（ ）
⑧雇用期間		

雇用条件の留意点

①雇用形態	正社員、契約社員、派遣社員、パートなどの待遇を決めましょう
②給与	昇給、賞与（ボーナス）があるかどうか
③各種手当	通勤手当やその他手当の有無を確認する
④福利厚生	社会保険への加入、社員旅行などの有無を確認する
⑤勤務時間・休憩時間・休日	残業があるかどうか、土日は休めるかどうか
⑥勤務地	通勤時間はどれくらいかかるか、通勤は可能かどうか
⑦雇用期間	期間が設定されているかどうかを確認する
⑧業務内容	自分の希望する仕事か、苦手な仕事があるかを確認しましょう