

2 受入体制の準備

●発達障害のある人は—

外見ではその特性が分かりにくく、
誤解されがちです。

どんな仕事をしてもらったらいい？
受入体制をどう作ってあげればいい？
どうやって特性や配慮点を把握すればいい？
などについて、私たちが得た経験や情報を
まとめています。

（１）受入側の担当者の声 – どんな仕事をしてもらったらいいんだろう？ –

「岡山県発達障害のある人の職場研修事業」において、研修生を受け入れた部署の担当者が感じたことを右に挙げています。

- 就労経験がない研修生の場合、
どの程度の作業を準備したらよいか 戸惑った（特別支援教育課）
- 職員が業務に追われている時に、**研修生への仕事を捻出** しないことがあり、負担になったことがある（障害福祉課）
- 繰り返しの作業が安心するタイプの研修生の場合、
受入側の実態として、繰り返しの業務を保証しにくいことが少し負担であったため、“できるだけ前日に業務内容を伝える”という配慮を行った（特別支援教育課）

（２）仕事を切り出す際の視点

当然ですがオフィスワークに限らず、職場によって仕事の種類は異なり、また、本人の得意不得意や経験値も考慮する必要があります。そこで、仕事を切り出す際の業務を、以下のようなカテゴリーに分けて考えました。実際には、まず①～③の業務の切り出しを行い、ペースが安定してきたら④～⑤も取り入れていきました。

毎日の見通しが持てやすい

① ルーティン業務

担当者の負担軽減になる

④ 他部署からの受注業務

どのくらいの仕事量やレベルをお願いすればよいかの見極めに使える

② スポット業務

慣れてきたら、やってくれたら助かるPC業務

⑤ パソコン業務

担当者がいない時でも本人が自主的に安心して働くことができ、リフレッシュにもなる

③ すきまの作業

（３）仕事の切り出し（例：オフィスワーク）

ルーティン業務	スポット業務	すきまの作業	他部署からの受注業務	パソコン業務
<input type="checkbox"/> 事務所内の掃き掃除	<input type="checkbox"/> 押印	<input type="checkbox"/> シュレッダー処理	<input type="checkbox"/> パンフ等の修正作業	<input type="checkbox"/> データベースの入力
<input type="checkbox"/> 新聞記事のスクラップ	<input type="checkbox"/> ラベル作成	<input type="checkbox"/> 伝言用メモ帳の作成	<input type="checkbox"/> 郵便物の封入作業	<input type="checkbox"/> 紙データの電子化
<input type="checkbox"/> 郵便物の仕分け	<input type="checkbox"/> ラベル貼り	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> PCデータの保存作業 (ディスクへ保存)
<input type="checkbox"/> 郵便物の投函準備	<input type="checkbox"/> 会議資料のコピー	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> リストと紙情報との 照合作業
<input type="checkbox"/> 茶器の洗い出し	<input type="checkbox"/> ファイリング	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> マニュアル作成
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

※ リストの空欄は、皆さんの職場環境に合わせてリストアップする際にご活用ください

(4) 研修事業で切り出さなかった仕事内容（例）

[外線電話の対応]

外線電話の対応は、**臨機応変**さが求められます。また、**聞きながらメモをすることが苦手**な人もいるので、外線電話の対応はハードルが高い仕事内容です。

実際の対応としては—

本人や就労支援機関と相談しながら、**電話対応の中でも、内線電話に限定**することで、部署内の担当者への取り次ぎを行うといった部分的な電話対応をしてもらったケースもあります。

(5) 仕事の組立て

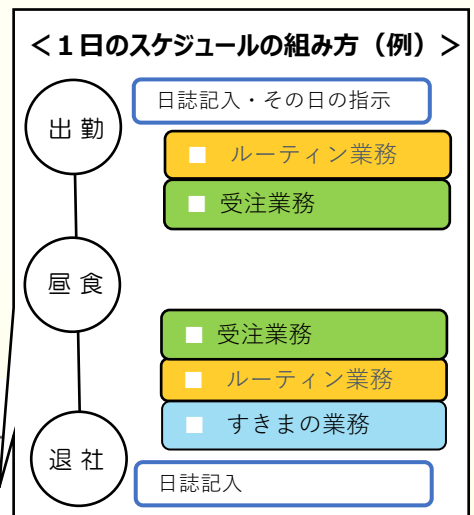
障害特性①：新しい環境では、戸惑いや不安を、周囲の人が思う以上に感じている場合があります。業務をこなしていく力がある一方で、**過度に集中してしまい、結果的に疲労がたまって集中力が低下してしまう**場合もあります。

サポート①：出勤した後に**毎日最初に行う業務として、ルーティン業務（定例業務）**を設定しておくことで、**見通しが持て本人の安心につながります**。また、事務仕事のような着席したままの作業が長く続く場合、**業務時間の合間にルーティン業務（例：他部署に出向いて郵便物を受け取る作業等）**を設定しておくことで、**メリハリが出てリフレッシュにもつながります**。

障害特性②：担当者がある場合は、「終わりました」と報告することが基本です。でも実際は担当者が不在だったり、業務が立て込んでいたりします。「担当者に報告したり、次の指示を受けるまでは、**適当に仕事を見つけよう**」と**合間の時間を、臨機応変に振る舞うことが苦手な場合**があります。また、担当者もタイムリーに仕事を提供できない場合もあります。

サポート②：“**すきま**”を埋めるための仕事を用意しておく、**本人も自立的に安心して働けます**。

例) 期限が設定されていない作業
(シュレッダー処理、電話対応用のメモづくり等)



(1) 体制に関する企業側の工夫 - どんな体制がお互いに無理なく安心? -

発達障害のある人を継続雇用する岡山県内の企業等15か所を実施した調査（注1）で、**体制に関する企業側の工夫が多かったもの**を紹介します。

- 「本人に対して指示する人を特定している（87%）」
- 「本人が相談する人を、ある程度固定している（87%）」
- 「日々の本人の業務遂行状況の確認役（部署）と、相談役（部署）を事業所内で明確化している（67%）」

さらに、企業へのヒアリングの際にお聞きした**担当者の実践の声**を右に紹介します。

Q 体制として工夫されていることはありますか？

総務で定期面談をし、必要に応じ、把握した内容を現場担当にフィードバックしている。

Q 面談に割くコストや担当者の負担は大丈夫ですか？

月に1回、15～20分程度の定期面談を行うことで、コストよりも、何かあったらすぐ相談に来るようになったメリットが大きい。

注1) 平成27～28年度「岡山県発達障害のある人のトータルライフ支援プロジェクト」成人期ワーキンググループによる発達障害のある人を継続雇用する企業・支援機関に対するアンケート・ヒアリング調査より

(2) 発達障害のある人を継続雇用する企業の雇用管理体制の実践例

発達障害のある人を継続雇用する企業の雇用管理体制に関する実践として、①**担当者を決めて、本人からの相談や報告がなされやすくする現場の体制づくり**と、②**複数の部署が関わることで、本人や担当者を支える職場内のバックアップ体制をとっていることがポイント**であることが分かりました。

さらに、③**困った時にはなく定期的な相談の機会を確保することで、問題が大きくならないうちに、本人とのコミュニケーションの機会を確保し、予防的に対応していることが分かっています。**

<雇用管理体制のポイント>

- ★ **キーパーソンを決める**
担当者を決め、本人に伝えておく
または、「その日の担当者は誰かを決めておく」
- ★ **職場内のバックアップ体制を作る**
実際の現場担当と、総務（人事含む）との日常的な情報交換を行う（連携体制）
- ★ **定期的な相談機会を持つ**
企業側が負担のない範囲で相談の機会を確保することで、日常的に本人からの相談がなされやすい関係をつくる

職場内の
バックアップ体制

キーパーソン

(3) 支援機関やネットワークの活用

障害者雇用を進める企業をバックアップする就労支援機関や、企業や支援機関との情報交換の機会を目的としたネットワークがあります。

職場内の雇用管理体制づくりを進める上で、ぜひ連携や活用をしてみてください。



就労支援機関によるフォロー

- 岡山障害者職業センター
雇い入れのための助言、社員への研修・啓発も含め事業主への支援を行います。(資料編 P34～35)
- 障害者就業・生活支援センター
障害のある人へのきめ細かいサポート(就業・生活相談や職場定着等)を必要に応じ他の機関と連携して就業面と生活面での一体的な支援を行います。

職場内の障害理解のサポート

- 精神・発達障害者しごとサポーター養成講座(岡山労働局) (資料編 P36)

障害者雇用を進める企業間や支援機関とのネットワーク

- 障害者雇用企業研究会 クリオ
事務局：岡山障害者就業・生活支援センター
- 障がい者雇用を考える企業の交流会チームプラス
事務局：倉敷障がい者就業・生活支援センター

(4) 支援機関の連絡先

岡山障害者職業センター

岡山障害者職業センター	岡山市北区中山下1-8-45 NTTクレド岡山ビル17F	TEL 086-235-0830
-------------	---------------------------------	------------------

障害者就業・生活支援センター

岡山障害者就業・生活支援センター (備前圏域)	岡山市北区祇園866	TEL 086-275-5697
倉敷障がい者就業・生活支援センター (倉敷・井笠圏域)	倉敷市笹沖180 くらしき健康福祉プラザ内	TEL 086-434-9886
津山障害者就業・生活支援センター (津山・勝英・真庭圏域)	津山市川崎1554	TEL 0868-21-8830
たかはし障害者就業・生活支援センター (高梁・新見圏域)	高梁市中原町1476-1	TEL 0866-56-1320

(1) 本人や支援機関による情報提供

発達障害のある人を継続雇用する岡山県内の企業等15カ所と就労支援機関14カ所に調査（注2）を実施したところ、約67%の企業が障害特性や配慮点を文書にまとめたプロフィール（ナビゲーションブック）を情報提供されていたことが分かっています。

つまり、発達障害のある人が継続して働くことができる要因の一つに、このプロフィールが**特性や配慮点を前もって知る、確認する、可能な範囲の配慮について話し合う、ための情報共有ツールとして使われていた**ことが分かっています。

発達障害のある人は、外見ではその特性が分かりにくく、誤解されがちです。受入準備の段階から**本人の特性や配慮点を前もって知っておく**、生じがちな問題を予測することで、予防的な対処につながります。

Q 情報提供を受けて良かったことは何ですか？

採用面接の際にプロフィールをもらうと、特徴や特性などが分かり、参考になります

ナビゲーションブックがあれば、職場内で共有しています

Q 追加してほしい点はありますか？

できる部分に加え、苦手な部分や、どんなサポートがあればいいのか等も教えてほしい

注2) 平成27～28年度「岡山県発達障害のある人のトータルライフ支援プロジェクト」成人期ワーキンググループによる発達障害のある人を継続雇用する企業・支援機関に対するアンケート・ヒアリング調査より

(2) 特性や配慮点を知る機会・共有する機会

① 本人や支援機関による情報提供
（プロフィール、ナビゲーションブックなど）

② 事前面接で確認する

③ 実際の職場を見てもらう

④ 共に働く人達に本人のことを知ってもらう

プロフィールの記載例と担当者の声

セールスポイント／苦手なこと・自分の対処／周囲に理解や配慮をお願いしたいこと
→ プロフィール（例）（P12）

プロフィールをもとに行った追加質問（例）

- 戸惑ったときの様子や不調のサインは？
- その時の気分の切替え方法は？
- 職場環境で苦手なものは？
（例：音、人の出入り、空調など）
- 休憩のとり方は？

話題や見学場所（例）

- 職場に合わせた服装
- バス停や自転車置き場から職場までの導線
- 共用の休憩スペース
- クールダウンするために使えるような部屋や場所

（例）プロフィールの回覧と説明

本人に了解を得てプロフィールを現場職員にも回覧し、説明の機会を設ける

(3) 本人や支援機関による情報提供の例

—研修生のプロフィールの記載内容(例)と担当者の声—

※複数の研修生の記載例から掲載しているものです。

【プロフィール 例①】

- セールスポイント
 - ・ コツコツと作業に取り組むことができます。
 - ・ 正確性を重視し、指示された仕事を最後までやり遂げることができます。
 - ・ 基本的な報告・連絡・相談ができます。

セールスポイントを教えてもらえると、
誉めるポイントが分かりますし、
苦手と思っていることも上手く対応できていれば、
それを評価して本人に伝える機会になります。
(特別支援教育課 担当者)

【プロフィール 例②】

- 苦手なこと・自分で対処していること
 - ・ 早とちりしやすいので、些細なことでも必ずメモをとるようにしています。
- 周囲に理解・配慮をお願いしたいこと
 - ・ メモをとる時間をいただけたらありがたいです。
 - ・ 一つずつ指示をもらえるとありがたいです。
いくつかの指示がある場合、取り組む順番を
教えていただきたいです。

課内で共有して、急ぎの業務を指示する
際には、進行中の仕事との優先順位も含
めて指示をしました。
(障害福祉課 担当者)

【プロフィール 例④】

- 苦手なこと・自分で対処していること
 - ・ 聴覚過敏があり、イヤホンですることです。
 - ・ 過集中を起こしやすく、その後は疲れてしまいます。
細かく小休止をはさむよう気を付けています。

【プロフィール 例③】

- 苦手なこと・自分で対処していること
 - ・ 「適当に」という言葉や曖昧な表現は分かりにくいです。
- 周囲に理解・配慮をお願いしたいこと
 - ・ 具体的に指示してください。
 - ・ 初めての仕事は見本(完成品)を見せて
いただいたり、やっているところを見せてもらえると
安心です。

