

第2章 発達障害のある人に対する効果的な 支援・配慮の提供に関する実態調査

第2章 発達障害のある人に対する効果的な支援・配慮の提供に関する実態調査

実態調査は、第一次と第二次の2回実施したが、その結果等を以下に記載する。

第4章及び資料として掲載している「テクノロジーを活用した発達障害のある人の就労マニュアル」は、この実態調査を整理・分析し作成したものである。

第1節 第一次実態調査

平成20年10月、11月に発達障害のある人4名に実施したヒアリング調査の結果は次のとおりである。

事例①男性、アスペルガー症候群、35歳

職業	職務	困難	自分の工夫	他者からの配慮	
				受けているもの	希望するもの
塾講師 (5か所を転職)	副社員 業務、 営業対 応	状況を読んで行動することが困難。「自分で仕事を作れ」「空気を読め」と過去の職場で注意された。注意されることでパニックが生じ、ミスが増えさらに注意される。	教務しかできないと就職時に条件を提示、役割が限定されている仕事を選ぶ。	過去就労していた塾では教務に対してはマニュアルがあったので良かった。ただし接客についてはマニュアルが無く混乱した。	
		気を回したり、相手の顔を立てたりすることが困難。接客・営業が困難。			
		不規則な残業への対応が困難。			
		身だしなみを整えるのが困難。以前の塾で面談時の服装について上司から注意を受けた。	注意を受けて以降、身だしなみに注意するようになった。		
	全般	障害の当事者であることが上司に知られることを恐れる。	障害を開示しない。転職する。		

		非常勤雇用のため欠勤できない。			
		疲れやすい。限界まで働いてしまい無理になる。	30～40時間勤務にする。		
			睡眠を長時間とる(10時間)。		
知的障害厚生施設	重度障害者担当指導員	臨機応変な対応や危機対応が苦手。		上司が自分のパニックに気づきルーチンワークへ割り当ててくれた。	同左
		スケジュールの見通しが立たない作業が困難。		厚生施設では公式ではないものの公務員なのでマニュアルに沿って働くことができる。利用者(自閉症クラス)のためのスケジュール表や構造化された職務環境を利用している。	同左

事例②男性、アスペルガー症候群・ADHD、44歳、障害者雇用枠、精神3級、30時間勤務

職業	職務	困難	自分の工夫	他者からの配慮	
				受けているもの	希望するもの
障害者雇用、事務職	書類・写真のスキニングやPDF(書類の電子化)	睡眠障害のために早朝覚醒や夜眠れないことがある。	携帯電話のアラーム機能で起きる。起床時のパニック低減のために砂袋を詰めた重い布団をかぶって寝ている。		
		何度も家に忘れ物を取りに戻る。一度で家を出られることは少ない。	忘れ物を取りに戻る時間を見込んでスケジュールを調整する。定期券と財布をまとめてシヨルダーバックに入れそれだけを持っていけば良いようにしている。さらにそのバックにチェーンを付けて落とさないようにしている。それでも携帯電話はときどき忘れる。忘れ物よりも遅刻しないことを優先している。		

		髭そりをよく忘れる。	会社に髭そりを置いておく。		
障害者 雇用、 事務職	書類・ 写真の スキャン PDF 電子 化	光と音に対する過敏性がある。	通勤時、勤務時にサングラスをかけイヤーマフを付けている。		職場でのサングラス、イヤーマフの着用を禁止されていたが状況を説明し交渉した結果職務中の着用を認められるようになった。しかし主な勤務場所である事務所での着用は認められたが併設の工場に行く際には外してほしいと言われている。
		職務の見通しが立たないと不安になる。	朝 8:35 に会社に着きスケジュールを作成することを兼ねて日誌を書く。		
		職務の遂行に対して気持ち切り替えるのが困難なため作業を開始するのが遅れることがある。	朝 8:55 から開始される会社のラジオ体操に参加する（義務ではない）ことで気持ちを切り替えている。	本来 9:15 の始業だが 9:30 を過ぎることもあるが会社側が容認している。	
		作業時自分のパーソナルスペースが明確でないと不安になる。	100 円均一で買ったワイヤーネットをつないで段ボールを当ててパーティション化している。座れば周囲から見えなくなるぐらいの高さ（140cm ぐらい）。		段ボールの見栄えが悪いことについて最初注意されたが今は何も言われない。人の行き来の少ないフロアの隅に机を設置してもらっている。
		聴覚過敏がある。	イヤーマフか耳栓を付けて作業している。		交渉の末着用を許可された。
		視覚過敏がある。	フロアの照明をひとつずつ消せるので日によって差がある過敏症の強弱に応じて点けたり消したりしている。室内でサングラスを着用している。	会社の業務的に写真を扱う都合上窓にブラインドかかっている。	サングラス着用については上司ともめたが産業医の仲介によって今では許可されている。

障害者 雇用、 事務職	書類・ 写真の スキヤ ニング や PDF (書類 の電 子)化	過集中や注意の転導が多いため日によって休憩を取りたいタイミングが変わる。過集中のあとは疲労が激しい。	一時間作業して10分休憩と決まっているが作業の調子が良い時は一時間以上続け落ち着かないときは5分で休憩したりしている。昼食後は健康管理センターで20分の昼寝をしている。	セルフペースでの作業を許可している。休憩時間の規則を守っていても特に注意されることはない。	昼寝が長くなってしまった場合も注意されない。最初は作業の能率を上げるように注意されたが困難さを説明したら現在のようになった。
		過集中や注意の転導が多いため作業量や作業の質が安定しない。	体調に応じて休憩を取っている。	作業に対して別の社員がチェックしてくれている。作業量が少ないからといって減給されることはない。	
		ときどきパニック発作が生じることがある。	パニックが生じた際は机で伏せて寝るか健康管理センターに行く。	自由な休憩が認められている。	
		話すことが苦手で報告・連絡・相談が困難。	メールで報告をしている。	相談役(上司)がおり相談に乗ってもらっている。総務、健康管理センター、職務責任者が連携して問題があれば対応してくれる。	一度相談役の上司が変わったときに仕事がうまくいかなかったがその人の上司に直談判し現在は落ち着いている。

事例③男性、読み書き障害、24歳、在宅勤務

職業	職務	困難	自分の工夫	他者からの配慮	
				受けているもの	希望するもの
その他	職務に限らない全般	書類など紙に何かを書くとき紙の位置が少しでも変わると形が変わるので書けなくなってしまう。	手書きで文字を書くときには携帯電話を横に置き何度も見ながら文字を写す。名前と住所さえ書けば生きていけると考えそれらを練習した。	高校時代(インターネットでの通信制)はテストがなくレポートが中心で、なおかつ自由形式だったので助かった。時間をかけて手書きで文字を書いていた。	

その他	職務に限らない全般	話すスピードが速いと聞きとることが困難。	話す人を年上の大人に限定した（落ち着いて話をしてくれるから）。自分がゆっくり話す相手もゆっくり話すことを知り、ゆっくり話すようにした。またテレビのトーク番組を見てトークの仕方について自分で研究した。		ゆっくり話してもらおうとできればうまくコミュニケーションが取れる。
学生時代		単位制定時制高校時代、移動教室の際に場所が分からず遅刻して怒られた。今でも場所の把握が難しい。	地図があれば対応できる。		地図を用意してくれるなどの配慮が欲しかった。
ホテル従業員	ウエイター	メモ、ノートなどを手書きで文を難かしく書くことが頭になんだことを書いてしまう。	勉強については塾で部屋を借りて静かな場所で行うようにしていた。一気に書けるようにホワイトボードを使っていた。学校ではノートは取っていかなくていいが他のことで挽回できなかった。ホテルでウエイターをしていたとき結婚式の作業スケジュールを携帯電話にメモしていた。		ホテルのウエイター時代、携帯電話でメモを取り激怒された。許可してもらえればいぶん助かったが何度説明しても許可されなかった。
		ワインを注ぐときにグラスまでの距離が分からず離れた位置からグラスにワインを注ぐことができなかった。学生時代テニスをしていたがそのときにもボールとラケットとの距離感が分からないことがあった。	グラスに近づく程度の工夫。		

印刷工場	工員	周囲の音が大きい場所では声をかけられても気づかない。周囲から「どうして無視するんだ」と怒られる。	声をかけてもらう時には肩を叩いてくれるように周囲に頼んだが「言い訳するな」と怒られ受け入れてもらえなかった。		静かな場所での会話なら可能なので静かな場所で会話できるようにしてもらおう。
		印刷工場業務関連資料の音読み合わせをさせられた際にうまく読むことができず怒られた。	学校でも音読があったがその際は音読のうまい人の読み方を観察し、読み方にリズムを付ければ一語づつ読んでもさほど変にならない。教科書が読めなかったので授業中の他者の音読の際に音から内容を学んだ。		喋ることが上手な分読めないことを理解されにくい。サボっているとわかってしまう。読むときに別室でゆっくりとならば読める。
英会話教室	教材販売の営業	英会話スクールに就職した際も研修マニュアルを読んで覚えるように言われ、それができなかったため怒られた。			

事例④ 女性、ADHD・アスペルガー症候群、44歳、パニック障害有

職業	職務	困難	自分の工夫	他者からの配慮	
				受けているもの	希望するもの
その他	全般	他人のペースに合わせるのは苦手。	他者と協調することを過度に求められない仕事を選ぶ。カリキュラムを自分で組むことの出来る仕事、上司や周囲からの圧力の強くない仕事、自分の好きなことだけが出来る仕事、現地集合、現地解散の仕事など。		
		視覚性の感覚過敏。	自作のサングラスをかける。サングラスをかけることの許される職場を選ぶ。		
		口頭での連絡が苦手。	基本的に携帯電話のメールで連絡を取ってもらうように周囲に願う。		

アパレルメーカー	デザイナー	女性同士でお昼を食べたり、旅行の相談をしたり、先輩を立てたりといったコミュニケーションが苦手。		デザイナーの仕事の時は、静かで広い部屋に3人だけで、働く時間も外出も自由であった。また打ち合わせなどのコミュニケーションも少なかった。	
		過集中で仕事をしすぎてしまい食事も忘れて働くため胃潰瘍になってしまった。			
情報処理の非常勤講師	授業の実施	採点やアンケート、印刷などの正確さを求められる仕事が苦手。		非常勤先の大学院生が補助員としてすべての事務作業をやってくれた。	
		やってきた仕事をすべて引き受けてしまい、疲労が蓄積し倒れた。	転職		
		聴覚性の感覚過敏。		講師の控え室が静かで安心できた。	
特例子会社	事務職（障害者雇用ではない）	仕事の見通しをつけるのが苦手。		毎朝のミーティングでグループ内の誰がどんな仕事をしているかを把握し、お互いに助け合う。	
		他人のペースに合わせるのは苦手。		管理職があまり高圧的に管理をしない、ほぼフラットな関係をもってくれる。	
		感覚過敏		休憩が自由で上司からも頻繁に休憩を取るように言われる。サングラスについても特に許可を得なくても何も言われない。	

第2節 第二次実態調査

平成20年12月から平成21年3月に実施した、調査方法、調査項目、調査対象者等は次のとおりである。

2-1 調査方法

「評価の信頼性・妥当性を高めるための柔軟な面接の実施」

一般的に、面接（人物試験）において、ヒアリング担当者（試験官）は、当事者（受験者）がどのような状況で何をして、結果がどうであったかという情報を得ることについて共通の質問を行うこととなるが、過去の行動には受験者ごとに様々なものがあり、基本となる質問に続く具体的な内容については、その受験者に合わせて多様な質問とする必要がある。

限られた時間の中で当事者（受験者）の能力や特性に合わせて質問を選択したり、言い換えたりすることが全く認められないような定型化された面接では、当事者（受験者）の特徴を深く検証することは困難である。

よって、当事者（受験者）の個性を十分に把握するために、質問に柔軟性を持たせ当事者（受験者）の話しやすさを優先する形の聞き取り調査を行った。

実際のヒアリングは、2-2の調査項目をひとつひとつ順番に聴くのではなく、話の流れのなかで、それらの項目を整理する方法をとった。

2-2 調査項目（実態調査の際に使用する設問項目）

基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ 氏名、年齢、性別 ・ 診断名 ・ 通院状況 ・ 服薬状況
職務関連 （職歴ごと、一日の流れの中で）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職歴（複数あればすべて） ・ 職種 ・ 職務内容、作業内容 ・ 通勤の形態 ・ 勤務時間や勤務日程 ・ 給与体系（雇用の形式、有給休暇、保険） ・ 組織形態、職階 ・ 仕事の評価のされ方 ・ 仕事の依頼のされ方 ・ 職場の人間関係 ・ オフィスの配置
特定項目	<ul style="list-style-type: none"> ・ 睡眠の状況

<p>一日の流れの中で</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・物忘れ ・身だしなみ、服装 ・スケジュールの管理 ・過敏性の有無と対処 ・読み書き困難の有無と対処 ・注意・集中困難の有無と対処 ・コミュニケーション困難の有無と対処 ・休憩時間の過ごし方 ・抽象的な指示に対する対処 ・その他支援技術の利用状況 ・パニックが起きたときの対処 ・[職場] 休みたいときに休憩できるか ・[職場] 仕事内容を制限できるか
<p>生活</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・家族との同居 ・生き立ちその他 ・余暇の過ごし方
<p>自己の障害の認識 と周りへの開示 (障害のディスク ロージャー)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・家族 ・友人 ・職場

2-3 調査対象者等

調査対象者の年齢は、21から51歳の方26名、性別は男性15名、女性11名、障害の内訳は、アスペルガー症候群15名、ADHD9名、広汎性発達障害8名、学習障害2名（アスペルガー症候群とADHDは5名が重複し、ADHDと広汎性発達障害は3名が重複している）である。

調査対象者26人の就業状況は、20年継続勤務者は1名、7年継続勤務者1名であり、調査対象者のほとんどが離転職を繰り返している。

また、調査結果は、

- ① 自身の困難（問題）に気付いているか否か
- ② 困難に対して解決策を講じているか否か

の視点で分析を行い「テクノロジーを活用した発達障害のある人の就労マニュアル」として整理した。

