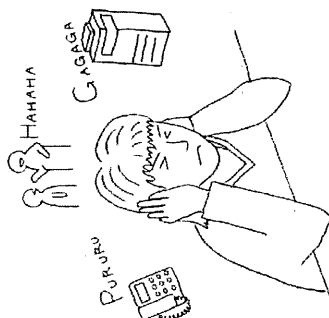


感覚過敏があり、作業がつらい

当事者の視点

女性 39歳 企業的一般事務
診断：アスペルガー一症候群

私は他人に比べて視覚の機能が過敏なようです。周りの同僚は、当たり前のようにパソコンで作業しているのですが、私にはパソコン画面は刺激が強すぎます。明るすぎると、原色系の色がたくさんあって、見ているだけで辛くなります。他にも、文字や数字の情報が多すぎると、見ているだけで疲れます。私はさらに聴覚に過敏性があり、音も苦手です。ちょっとした音ですぐに集中できなくなってしまう。



上司や同僚の視点

作業中の様子を見て驚きました。パソコンの画面をものすごく暗くして、表計算ソフトのウィンドウを小さく開いて作業しているのを見て、どうしてそういうことをしているのかと驚きました。どう考えても作業効率が悪そうです。先日、音が苦手という理由で勝手にヘッドフォンをつけて作業していたのに注意しました。仕事にヘッドフォンを付けて作業するなんて、周囲から話しかけられるのを拒絶しているように思えます。仕事は皆で協力してすすめるものなのに、おかしいですね。



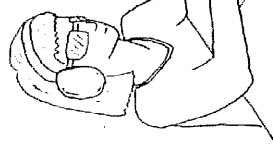
事例の人がその後にとった解決策

PCの画面輝度を下げ、画面の色味を調整するソフトを使い、さらに表示ウィンドウのサイズを小さくすることで可能な限り刺激の程度を低くし、過敏性の困難を軽減させていました。最初、上司からは変な顔で見られましたが、この様な手始めに困りながらジョブコーチが仲介してくれたことで上司の許可もあり、上手く作業ができるようになりました。

一般的な解決策

サングラスやヘッドフォンのようなツールやPCの調整で刺激を低減する

事例以外にも、窓からの光や蛍光灯の光、機械の定常的な動作音が辛いという人もいます。この様な場合には、サングラスやヘッドフォンのようなツールで刺激を低減する方法が有効です。また、パソコンを使って作業する際には、画面の輝度や色味を調整したり、白黒反転させたり、表示サイズを変更したりすることで、辛さを低減することができます。

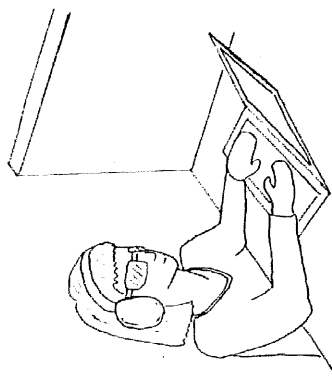


配慮のポイント

発達障害のある人の中には、さまざまな刺激に対して、一般よりも過剰な刺激として感じる人がいます。発達障害のある人が、光・音・匂いなど、特定の刺激に対して、それを苦痛に感じているようであれば、その刺激が発生しないような環境にする（あるいは配置を変更する）か、パーテーションやノイズキャンセリングヘッドフォン、耳栓（イヤーマフ）、帽子、サングラス、手袋といった刺激を低減するテクノロジーの利用を試してみてください。職場の中で、一人だけ帽子をかぶり、サングラスをかけ、ヘッドフォンをしながら作業をし

座席配置やパーテーションの設置

辛い刺激があるのなら、刺激がなくなると環境を整えることが有効です。人通りや機械音が少ない場所に座席を配置したり、できるだけとなりに人が座らないような座席配置にするだけで、辛さは軽減されます。また、座席にパーテーションを設置することでも、同様に辛さを軽減することができます。感覚の過敏性は注意の集中も阻害するため、このような工夫があれば、集中力低下の問題も緩和されます。



ていると、一般的な感覚からは奇異に感じられるかも知れませんが、そうすることで落ち着きを取り戻すことができる発達障害当事者がいるということを知らせてください。また、発達障害のある人の中には、ある特定の環境に身を置くことが苦痛である場合、その原因がある特定の刺激に対する過敏性があったということを、自身で気づかない人もいます。理由はよくわからないけれどもある環境にすることが困難といった場合には、その環境になる何らかの刺激に問題がある可能性も考えてみてください。

すぐに気が散って手が止まる

当事者の視点

女性 30 歳 企業のテレフォンオペレーター
診断：ADHD

長く注意を集中することができません。ちよっとした人の動きが視界に入ると、気が散ってしまっ、手が止まってしまう。わかっていても治すことができません。テレフォンオペレーターの仕事で、電話を受けている際に注意が逸れてしまっ、お客様との話がわからなくなってしまうことがあります。



上司や同僚の視点

ふと彼女を見ると、作業をしなければいけない時間帯に何もせずにポーツとしているときがあります。たまにそういうことがあるというのなら構わないのですが、かなりの頻度でそういうことがあるので困ります。一度集中が切れると、こちらが声をかけるまで作業を再開しません。厳しく注意したのですが、その後も同じことを繰り返しています。全く反省や向上が見られず、困ってしまっています。



事例の人は、新しく移った職場の座席に偶然パーテーションが設置されていたために、注意が逸れる機会が減りました。また、机の上を物で置かないようにし、注意が向く可能性のある対象を減らすことで、手が止まる機会を減らすことができました。ただし、手が止まることなくなくなったというわけではありません。

一般的な解決策

ヘッドフォンやパーテーションで注意が逸れる原因を取り除く

頻繁に集中が途切れるのは、集中できる時間が短いことに加え、注意が容易に作業と別の対象に逸れてしまうためです。そのため、注意が逸れる原因となるような刺激を取り除くことが有効です。事例のようなパーテーションの設置に加え、19 ページでも紹介した視聴覚の刺激を減らすツールを使うことで、注意が逸れることを防ぐことができます。

作業内容を調整し、数十分単位で区切りが付けられるようにする。

例えば、10 分程度で集中が途切れるなら、10 分程度で区切りが付くような仕事内容に調整するということが有効な場合があります。その人が集中できる長さに合わせて作業内容を調整することで、無理なく集中して作業をすることができ、会社との協力が必要になります。また、このときタイマーを用いて作業時間の区切りを意識することで、モチベーションを高めることも有効です。



配慮のポイント

ADHD（注意欠陥多動性障害）に限らず、発達障害のある人の中には注意の集中が困難な人がいます。集中することが困難で、他人の話し声や物音が聞こえやすくとすぐにそちらに注意が逸れてしまい、作業が止まるような人がいます。また、逆に集中しすぎて体調を崩される人もいます（P.34 参照）。同じ人でも、状況や体調によって集中が困難になることや、集中しすぎることがあり、その程度も変化します。

対応策としては集中が困難な人には、注意が逸れるような刺激の少ない環境を整えるということが考えられます。具体的には、物音や人の出入りが少ない場所に

席を配置したり、パーテーションを用いたりする方法が有効です。感覚の過敏性の困難の項目（P.19）でも紹介したようなノイズキャンセリングヘッドフォンや耳栓のように、外部の刺激を低減するテクノロジーも有効です。また、タイマーを用いることで「この時間までは集中しよう」といったようにモチベーションを維持する方法も有効です。また、その人の注意が持続する時間を踏まえたうえで、それに併せて仕事を調整する方法も有効でしょう。

すべきことを忘れてしまう

当事者の視点

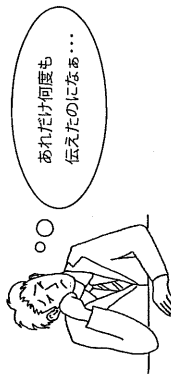
女性 27 歳 企業的一般事務
診断：アスペルガー症候群

あとでしなければいけないことや仕事の予定を忘れてしまいます。手帳やメモに書いておくのですが、手帳に書いたことを忘れたり、メモをなくしたりすることがほとんどです。上司に「あの件はどうなってる？」と尋ねられてから思い出し、パニックになってしまうことがよくあります。覚えておこうと努力しているのですが、どうしても忘れてしまいます。



上司や同僚の視点

誰でも何かを忘れることがあります。忘れることがあまりに多いので驚いています。ざっざ話し合って決めたことを忘れていたり、重要なので何度も念押ししたことを忘れていたりすると、本気で仕事をやる気があるのかどうか疑ってしまいます。チームで作業しているときに、一人が作業を忘れていたせいで全員の仕事が止まってしまいうる可能性があります。そういう人に大切な仕事を任せることはできません。



事例の人がその後にとった解決策

事例にもあるようにメモや手帳に用件を書いておいても見ないかなくすかしてしまうため、いつも見える位置に必ず見える位置に用件を書いておくようにしました。手帳に予定を書いたり、パソコン画面の端に用件を書いた付箋を貼り付けたりすることで、忘れることは少なくなりましたが、全くなくなっただけではありません。

一般的な解決策

アラームやリマインダで予定を知らせてもらう

ケータイ電話のスケジュール機能に予定を書き込んでアラーム通知したり、Webのリマインダーサービスやアプリケーションを利用することで、指定の時間にアラームやメールで予定を知らせることができます。



予定が頻繁に目に入るようにする

どうしても忘れてしまうのであれば、それを思い出しやすくする工夫が必要になります。パソコンのディスプレイのようによく目に触れる位置に用事を書いた付箋を貼り付けておくことで、思い出しやすくなります。

誰かにリマインドを依頼する

予定や用事を共有している人に、ときどき予定を確認してもらいように依頼しておくのも有効です。相手に過度の負担がかかるとは思いますが、声をかけてもらって程度のことであれば、協力してくれる人は多いでしょう。

配慮のポイント

発達障害のある人の中には事例のように、先の予定を覚えられない人がいます。これにはいくつかの原因が考えられます。

- 1) 予定の内容を理解できず、覚えることができない
 - 2) 予定を忘れてしまう
- (1) のように、そもそも用件を理解していない人が上手く思い出すことはできません。さらに、仕事全体の流れの中で受け持つ作業・用件がどのようなものかを理解しているか否かで、思い出しやすさがかわります。全体の流れを知っているだけで、思い出す手がかりが

増えるためです。また (2) に関しては、同時にいくつもの作業を平行して行うことで、元々の用件を忘れてしまうこともあります。このような場合は、作業の手続き自体を同時並行作業せずにむむむ見直すことも効果的です。(1) (2) いずれにせよ、上記のようなアラームやリマインダーツール、他人からのリマインドは役に立ちます。

物忘れに対する支援としては、忘れることを防ぐようにするよりも、思い出すことを支援する方が適切です。当事者と周囲の同僚が協力し、いかに思い出しやすい仕組みを作るかがポイントになります。

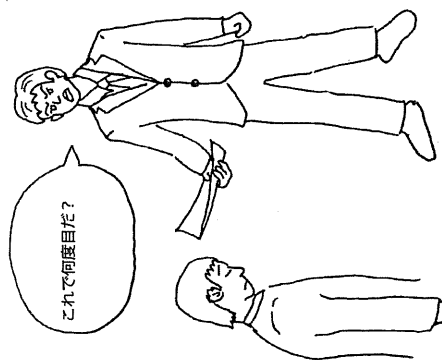
いくら注意しても ミスを繰り返してしまう

当事者の経験から

男性 39歳 企業的一般事務

診断：アスペルガー症候群 / ADHD

パソコンを使って在庫管理の仕事をしていたときに自分が周りの人よりミスをずる機会が多いことに気がつきました。単純な入力ミスや数字の読み間違い、参照データ箇所の間違いが多く、よく上司に注意されました。自分ではミスしないように注意しているのですが、どうしてもミスがなくなりません。結局、このようなことが原因となり、以前勤務していた会社を退職しなければならなくなってしまいました。



上司や同僚の視点から

人間誰でもミスすることはあります。ただ、ここまでミスが多いと、話は別です。仕事の場、ちょっとした数字の入力ミスが会社に大きな損失をもたらすことがあります。そのため、1つのミスで取り返しの付かないことが起こるといふことを自覚して働いてもらいたいというのが本音です。本人は注意していると言いますが、入力データの確認の仕方など、まだまだ改善の余地があります。それを指導したのですが、気がゆるむと確認が甘くなるようです。これでは仕事をまかせられません。



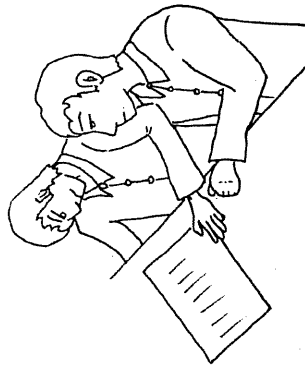
事例の人がその後にとった解決策

ミスを減らすために、何度も確認するようにしたところ、今度は確認にばかり時間がかってしまって、作業が進まなくなってしまう。それを再び上司に注意され、本人としてはどうすればよいのかわからずに頭悩まされていたようです。この様な背景から、その方は働くことが苦痛になり、結局退職することになりました。

一般的な解決策

📌 リマインダーで注意を促す

確認することを忘れることが、ミスに繋がることがあります。確認の時間や内容が決まっている場合には、パソコンを使った Web サービスやケータイ電話のアラーム機能などを用いて、指定した時間に確認作業と内容を思い出させてくれるようなツールが有効になる場合があります。



配慮のポイント

発達障害の人の中には、ミスをなくそうとしてもミスしてしまうという人があります。事例のように注意の問題が原因にある場合もあれば、ミスを減らすための具体的な方法を知らないことが原因の場合や、巧緻性の低さから作業をミスする場合があります。この様なトラブルへの対策として、本人が不得意なことを努力によってカバーさせるのではなく、不得意なことをできるだけせずにむすように、職務内容を調整することが有効です。ミスが大きなトラブルに繋がらない職務に変更したり、ミスしてもいいようなシステム

📌 職務内容を見直す

いくら注意してもミスしてしまう発達障害のある人にとって、ミスしてはいけない職務は向いていません。そのような場合、上司と相談したうえで、職務内容を調整・変更してもらうことが有効になります。

📌 確認作業を誰かほかの人に頼む

努力だけでミスをなくすことが難しいのが障害の特徴です。誰か他の人にチェックを任せることができれば、本人も安心ですし、結果としてトラブルになる可能性も減らすことができます。

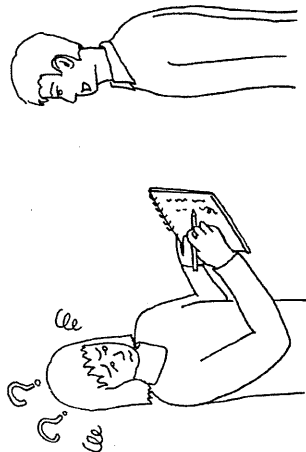
にすることが本人にとっての働きやすさに繋がります。発達障害のある人とともに働く際に、本人だけでなく、チームで協力してミスをなくすような工夫をすることが大切です。上に紹介した他のメンバーに確認してもらったチェックシステムの工夫が有効になります。

メモがとれず同じ質問をしてしまう

当事者の視点

女性 35歳 企業の軽作業
診断：アスペルガー症候群、ADHD

メモをとることが苦手で、仕事でよく困ってしまいます。書くべき内容を上手に整理できないため、上手く書くことができません。紙に書いたメモを読み返そうとすると、自分でも何を書いているのか、意味がよくわからないことがほとんどです。



上司や同僚の視点

何度説明しても同じことを質問してくるので、人の話を聞く気がないのではないかと感じます。メモをとらせただけなのに、同じことを何度も聞かなくていいですよね。ちゃんとメモをとるように強く注意したところ、今度はケータイ電話でメモをとりました。ちゃんと仕事をやる気がないと思います。



事例の人がその後にとった解決策

ケータイのテキストメモ機能でメモをとるようにしてから、比較的上手くメモがとれるようになりました。紙と違って順番を入れ替えることができるために、内容を整理しやすくなりました。この方法ではばらばらメモをとっていたのですが、上司から「人の話を聞くとメモにケータイをいじるとはどういうことか」と注意を受けてしまったので、職場でこの方法が使えず困っています。

一般的な解決策

ケータイ電話やデジタルメモ機を使ってテキストデータでメモを取る

左ページのその後にとった解決策にもあるように、テキストデータとしてメモを残せば、順番を入れ替えたり、不必要な部分を自由に消すことができるので、内容が整理しやすくなります。また、文字を書く行為が苦手な人にとってもテキストの入力であればメモを残すことが可能です。また、上司からの指示をメールで受け取ることができるので、そのままメモとして残せるので便利です。



配慮のポイント

メモをとることができないといっても次に示すように、その理由はさまざまです。

- 1) 書く行為そのものが困難（例：読み書き障害）
- 2) 同時並行作業が困難（聞きながら書く）
- 3) 聞いたことの解釈を誤る
- 4) 話者の意図がわからず、ポイントが整理できない
- 5) (メモを取ったが) なくしてしまう

それぞれの原因に応じて上記で紹介したツールを使い分けたり、支援の方法を工夫する必要があります。上司の人は原因を踏まえて、ケータイ電話やデジタルメモ

マッピングテクニックを活用する

メモの内容を文章化することが困難であれば、マッピングテクニックやマッピングソフトを用いて整理することも有効です。

ICレコーダーで指示を録音したり、ポイントを吹き込んでもらう

書いてメモすることが困難であれば、指示をそのまま録音して、聞き返すことができます。自分で内容の整理することが困難であれば、ポイントをまとめて録音してもらう方法も有効です。

機、ICレコーダーの利用を許可したり、情報の伝え方を工夫するように心がけて下さい。特に(2)(3)(4)の場合は周囲の協力が不可欠です。発達障害当事者と上司が話し合っ、情報を構造化・図解し具体的にわかりやすく伝えるようにしたり、電子メールのようにテキストデータとして残せる形で伝えるようにしたりする工夫が大切です。

優先順位を決めたり、 段取りすることが上手くできない

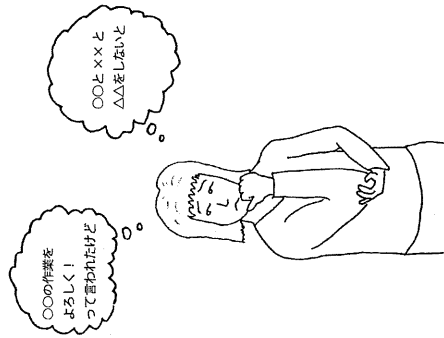
当事者の視点

男性 26歳 企業の軽作業
診断：広汎性発達障害

仕事でしなければならなことがわかってい
るにも関わらず、頭の中でそれをするための作
業手順が上手く段取りできず、作業を始めるよ
とができます。上司から早く作業を始めるよ
うに注意されるのですが、わかっているのに作
業を始められません。気持ちだけが先走って、
行動が付いてこず、パニックになってしまいま
す。

上司や同僚の視点

一通り指示をして、作業を開始するように伝え
たにも関わらず、作業を始めずその場に立っ
ているままです。やる気がないのではないかと感じま
す。早く作業を始めるように注意しましたが、注意
してもなかなか作業を始めくれません。困ってい
るのなら、指示を仰げばいいと思うのですが。



事例の人がその後にとった解決策

テキストデータに考えを書き出し、情報を整理することで自分の考
えをまとめることができることに気がついたため、この方法で作業
手順を自分で整理して、上司の指示に対応することができるよう
になりました。思考の整理に時間がかかる言を、ジョブコーチが上司
に説明してくれたので、まとめるための時間がとれるようになり、
対応が可能になりました。

一般的な解決策

電子メールやテキストデータで構造
化した指示を出してもらう

口答での指示の理解が難しく、頭の中で考え
を整理することが難しい発達障害のある人に
とって、視覚的なテキストで、情報が整理され
た状態で指示を受けることができます。負担が
大きく減ります。指示内容が手順に沿って並べ
られているだけでもだいぶ理解が違います。

考えをテキストデータやフロー
チャートに書き出して整理する

頭の中だけで思考を整理することが困難であ
れば、頭の外に書き出して整理する方法が有効
です。テキストデータであれば情報の順番を入
れ替えて整理することができます。フロー
チャートやマッピングを用いることも情報の整
理に役に立ちます。

配慮のポイント

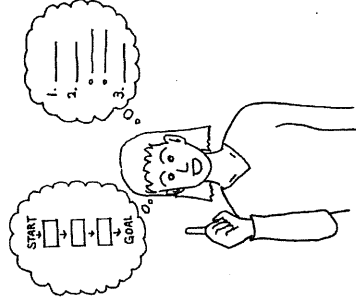
優先順位や段取りを決めることは、目的や状況、さ
まざまな情報を参照して考える必要があり、発達障害
のある人にとって非常に苦手なことなのです。基本的な
配慮のポイントとしては次のことが考えられます。

- 1) 優先順位や段取りができるような情報の手がかりを
提示し、整理の手段・時間を設ける
- 2) 優先順位や段取りまで含めた指示を受ける

事例の当事者は（１）の方法で対応していましたが、
この様に（１）の方法で対応できる人はそれほど多く
ありません。自分で優先順位を判断することが困難だと

優先順位や手続きの順番を誰かに指
示してもらう

テキストデータで情報を書き出すだけでは優
先順位を決められない人もいます。そういう場
合には、優先順位を判断できる上司や同僚に優
先順位や作業順序まで尋ねて教えてもらうこと
ができれば、負担を大きく減らすことができま
す。



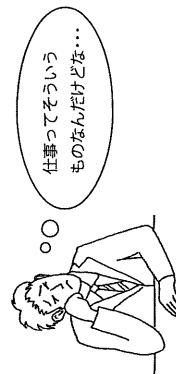
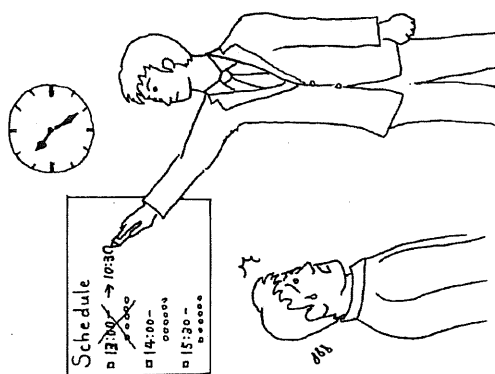
感じるならば、（２）のように優先順位の判断できる人
の力を借りる方が適切でしょう。上司としては、発達障
害のある人の多くはこの様なことが困難であると自覚
したうえで、指示を具体的に構造化して出すように心
がけることが大切です。

見通しが立たないことや、突然の予定変更があると辛い

当事者の視点

男性 29 歳 企業のシステムエンジニア
診断：アスペルガー症候群

私は何をするにも事前の心の準備が必要で、心の準備に長い時間がかかります。そのため、当日や翌日の仕事のスケジュールがわかっていて、スケジュールを常に確認できる状態でないと不安でどうしようもなくなり、強いストレスを感じます。先日、会社で上司から突然の予定変更を告げられ、どうすればいいのかわからず頭が真っ白になり、パニックになってしまいました。



事例の人がその後にとった解決策

自分が突然の予定変更で非常にストレスを感じたことをジョブコーチを通じて上司に伝えてもらうことにしました。その結果、突然の予定変更がある場合には、予定変更を告げてから 10 分間、頭を整理するために一人になる時間をもらえらるようになり、パニックを回避できるようになりました。

上司や同僚の視点

先日、部下に会議の時間と場所が変更になった旨を告げたら、突然彼の様子が変わってしまいました。それまではいつも通り作業をしていたのに、変更を告げたときに焦った表情をして、頭を抱えて机に突伏してしまいました。午後からの会議の予定でしたが、午前しかメンバーが揃わなくなつたために、今から会議を始める旨を告げただけなのですが、彼にとっては書類の準備が必要な会議ではないので、そんなにたいした問題じゃないと思うのですが…。

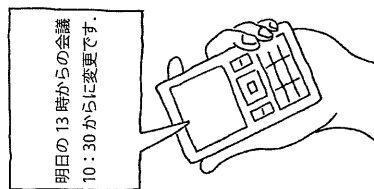
一般的な解決策

Web カレンダーで予定を共有し、ケータイ電話から確認できるようにする

Web カレンダーを利用することで、チームのメンバーだけで予定を共有することができます。この方法であればケータイ電話からいつでもすぐに予定が確認でき、予定変更があった場合や、イベントの事前通知を指定したタイムミングでメールで受け取ることが可能です。

電子メールでの予定通知

発達障害のある人の中には職覚からの情報処理が苦手な人が多いため、電子メールのように視覚的であとに残る情報で予定をつたえらることで、トラブルを減らすことが可能です。



予定変更がある際には可能な限り早く通知し、気持ちを整理する時間を設ける

見通しがいいことで不安になる発達障害のある人にとって、突然の予定変更はない方がいいのですが、どうしても予定変更がある際には可能な限り早いタイムミングで知らせておくのがよいでしょう。突然の予定変更があると、その場で整理して心を整える時間があると、パニックにならずにすむことが多いです。

配慮のポイント

発達障害のある人の中には、見通しが立たないと強い不安を感じる人が多いです。見通しがいいことで、本当なら対応できることが、対応できなくなることがあります。そのため、見通しをもってもらう目的で、事前にスケジュールを確定し、共有しておくことは非常に大切です。発達障害のある人の中には、聴覚よりも視覚での情報処理の方が得意な人が多いため、予定は口頭で伝えるよりも Web カレンダーや電子メールでのようにケータイ電話でいつでもどこでも見て確認できるようなかたちにしておくことが有効です。

上記のような方法を踏まえた上で、さらに予定変更

がある際には、できる限り事前に連絡することが大切になります。見通しを持ってするようにするために、自分の中で整理する時間が必要なためです。上記のことを理解したうえで仕事のスケジュールを決め、共有することが大切です。

コラム

発達障害の就労とジョブコーチの役割

大妻女子大学 人間関係学部 人間福祉学科 教授 小川浩

1. ジョブコーチとは

障害のある人がスムーズに職場に適應できるよう、就労支援の専門職員が、就職後の数週間から数カ月、障害のある人が働く職場に入り、障害のある人に仕事を教えたり、働きやすい環境作りの手伝いをしたり、コミュニケーションの手助けをしたりする就労支援の方法のことを一般に「ジョブコーチ」と言います。

我が国では平成 14 年に「障害者の雇用の促進等に関する法律」の下、「職場適応援助者」という名称でジョブコーチ制度が誕生しました。その後若干の修正がなされ、現在、我が国のジョブコーチ制度には、①地域障害者職業センターに配属されているジョブコーチ（配置型ジョブコーチ）、②障害者就業・生活支援センターや就労移行支援事業等を行っている社会福祉法人等に所属するジョブコーチ（第 1 号職場適応援助者）、③障害者を雇用する企業に所属するジョブコーチ（第 2 号職場適応援助者）、以上の 3 種類が存在しています。特に、発達障害者の就労支援に関わりが深いのは、①配置型ジョブコーチと②第 1 号職場適応援助者ですので、2 つを「ジョブコーチ」としてまとめて説明することにします。

2. ジョブコーチを利用するために

ジョブコーチの利用は、通常、障害者職業センターがハローワークを経由して申し込みますが、第 1 号職場適応援助者を持つ福祉施設等を経由して申し込むことも可能です。ただし、実際にはジョブコーチの利用だけを申し込むことは稀で、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、就労移行支援事業等が就労支援を行う流れの中で、必要性に応じてジョブコーチ利用が検討されていることが一般的です。ジョブコーチを利用するには、発達障害の診断を受けていれば障害者手帳を取得している必要はありませんが、障害者職業センターで就職を決めてからジョブコーチの利用を申し込むのではなく、就職活動を始めると同時にハローワークや障害者職業センター、その他の就労支援機関に相談し、総合的に就労支援を受けることを勧めます。

既に働いている職場で問題があって、ジョブコーチ支援を活用したい場合は、事業所からハローワークに相談してもらおうことがスムーズです。それが難しい場合には、障害のある人やその家族が、ハローワーク、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等に相談すると良いでしょう。

3. ジョブコーチの役割

職場でジョブコーチがどのような支援を行うかは、障害のある人や職場の特徴や希望によって異なります。発達障害のある人の場合、職場でうまくいかない原因は、一定の職業能力を持っているにも関わらず、コミュニケーションで誤解が生じやすいとか、ミスを頻発してしまうなど、部分的に不得意なことがあることが多いようです。発達障害のある人の場合、外見、態度、言動などからは普通には普通には思えるのに、いざ仕事を行っている

と、最初のイメージと現実との乖離が大きいが、人間関係を含めた様々なトラブルの原因となりがちです。印象と現実とのギャップを調整していく役割がジョブコーチに求められます。

したがって、発達障害のある人を対象にしたジョブコーチ支援では、常時付き添って直接仕事を教えるというよりは、見守りを中心として、問題が生じやすい部分を発見して、その原因と対応策を障害のある人と職場にアドバースすることが重要になります。たとえば、事務職で一度に複数の仕事をこなさなければならないとミスが多くなってしまうので、電話の対応は担当業務から外してもうとか、口頭指示では聞き間違えが多いので、仕事の流れを箇条書きにしてもうなど、苦手な部分の仕事を減らしたり、全体的な要求水準を調整するなどの支援を行います。発達障害のある人のジョブコーチ支援では、一般従業員にとっては分かり難い発達障害について、その特徴を適切に伝え、理解と配慮を引き出すことが重要となるので、発達障害に関わる専門知識と高度な調整能力が求められます。今後は、このマニュアルで紹介されているような支援機器の活用について、職場でアセスメントを行い、適切な支援機器の紹介や、導入に関わる支援を行うことなどもジョブコーチの役割として期待されることです。

4. ジョブコーチ支援の留意点

ジョブコーチ支援の前段階として、対象となる発達障害のある人は、「障害者雇用」として支援を行うのか、「小さな配慮が必要な普通の人」として支援を行うのか、就労支援の基本方針の整理が必要です。一般に、ジョブコーチが職場に入るには、本人や事業所に対して、障害者雇用としての整理が必要であり、周囲の従業員に「障害特徴」を知ってもらうというスタンスが必要となります。

就労支援対象の発達障害のある人は、成人期になって診断を受け、障害の認識や受容が十分に出来ていないことが少なくありません。それにもかかわらず、本人も支援者も、早く仕事に就きたい、就かせたいという焦りから、障害に認識や受容の実態よりも早いペースで、「診断」→「手帳取得」→「障害者雇用」→「ジョブコーチ支援」へと進んでしまうことがあります。そうした場合、仕事が出来ていないことをジョブコーチに指摘されることへの心理的抵抗が大きかったり、周囲の人から障害者と見なされることを受け入れられないなどの葛藤が起きることがあります。ジョブコーチ支援の現場で混乱が生じないように、就労相談を中心とした就労支援プロセスを慎重かつ丁寧に進めること、雇用就労の前に実習経験を多く設けてジョブコーチ支援も経験してもらうこと、ジョブコーチはご本人のプライドへの配慮を忘れないことなどが重要です。