

「発達障がい者の就労支援 ～ JST（ジョブ・スキル・トレーニング）の実践を通じて ～」

南河内南障害者就業・生活支援センター 坪倉 浩治・佐々木 尊礼

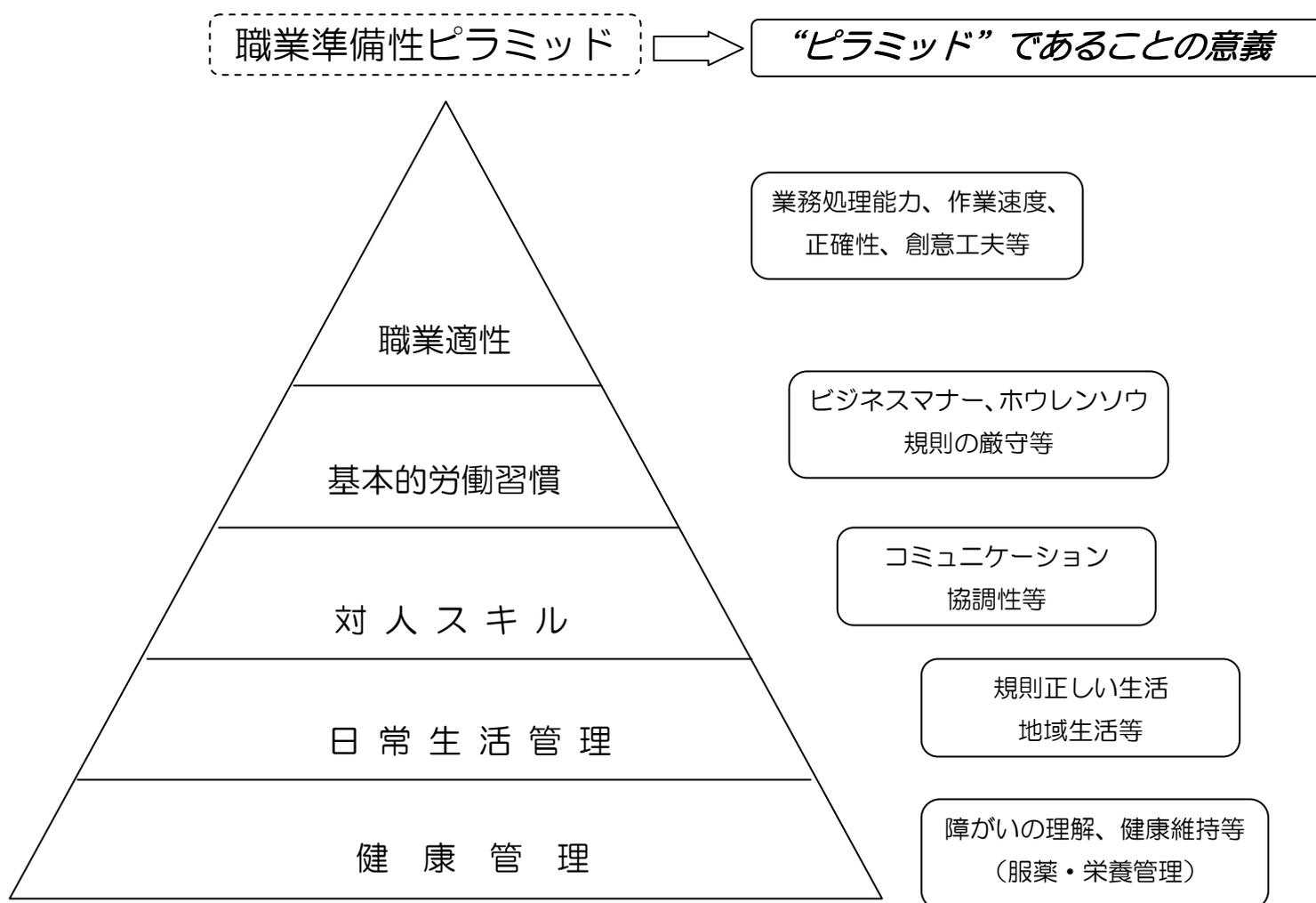
1 「職業的スキル」と「職業準備性」について

一般的に障がいの有無にかかわらず「職業的スキル」とは、キャリアや資格、専門的知識や技術を指し、当然、職域・職責・職種等によって差異はありますが、概ね共通して求められるスキルとしては、読解力、筆記力、数的思考力、ICTスキル、問題解決能力等が考えられます。

本日の報告テーマである「JST ジョブ・スキル・トレーニング」は、この一般的な職業的スキルとは一線を画し、その前段階・職業人としてのベースとして、どんな職域・職責・職種等に属しても、その職場に定着し「働くこと・働き続けること」ができる為の「職業準備性」の向上にむけて取り組んでいます。

2 職業準備性について

1項)にて「職業準備性」のポジションを、どんな職種・職業においても共通して必要とされる「基本的な社会人としての資質」として位置付けました。これら階層別に整理したのが、障害者職業センターによる下記の「職業準備性ピラミッド」です。



1) 健康管理

「健康管理」は、自身の障がいについての正しい理解と日常生活を維持することを指します。もちろん、避けられない怪我や疾病等がありますが、自身の不認識によって健康管理が不十分なことで疾病に罹患したり、二次障がいを発症し、長期入院に至り「休職」、更に復職困難となり、結果的に「離職」に至るケースも少なくありません。また、規則正しい生活や疾病の予防や早期発見に対する意識を持って「休まない（不必要に）」ことは、社会人＝労働者＝安定した労働力の供給者としての最低限の責務であり、ここでいう最大に重要な「職業準備性」スキルだと考えます。働き続けるためには日々の健康管理による「体調の維持」が最も大切になります。

① 障がいの理解（自身の障がいの特性について）

自分自身の障がいを理解することは、起こりうる対人ストレス等による病気の予防や必要な配慮・支援を明確化することに繋がります。自分の障がいやそのために必要な配慮等を他者にきちんと説明する（できる）ことで、周囲の理解や協力を得るといった「合理的配慮・ナチュラルサポート」を引き出すことが期待され、就労を継続することに繋がるものと考えます。

（※ 平成 25 年度の障害者雇用促進法の改正により、本年 4 月より全ての事業主に対して、障がい者への「合理的配慮」の提供が法的義務として課せられました。）

② 健康維持（健康管理）

日常生活を健康に送ることは、就労といった限定された生活場面だけでなく、何よりも優先されるべき権利であり、「生活基盤」そのものです。当然、健康が維持できないと安定した職業生活を送ることはできず、離職等、職業生活の継続が困難になる要因となります。そのため日頃から体調の変化を意識し、心身の変化（悪化）に早めに気づく（初期サイン）習慣も大切な「職業準備性」のスキルとなります。また、内科的疾患に関しての予防（予防接種等）や早期発見に努め、不摂生な生活等により重症化したり、合併症等によって身体機能の低下等に至らぬように意識し、行動することも重要なスキルとなります。そして、状況や必要に応じて適切に医療機関を利用できるのかも大切な健康管理スキルです。

2) 日常生活管理

① 規則正しい生活

社会人として職業生活を継続するにあたり、いくら巧緻性や生産性が優れ「職業適性」が高く評価されていても、頻繁に遅刻や欠勤が続いたり、寝不足等で職場でボーっとしている状態などが続くようでは、働き続けることはできません。テレビやゲーム、深夜の交友関係等で不規則な生活による睡眠不足の状況が続けば、こうした状況に陥ることになるばかりか、体調そのものを崩してしまい、職業準備性ピラミッドは崩壊してしまいます。規則正しい生活習慣を意識し、実践できるスキルも就労継続するうえでは大切な「職業準備性」スキルです。

② 生活の変化

職業に就くと、当然「社会人」となり、ご本人を取り巻く環境は一変します。このことは大きなプラスエネルギーにもなりますが、同様にリスクも発生すると考えます。

多くの人は、だれでも「新入社員（労働者）」としてのファーストステップを乗り越えていくには、心身ともに大きな労力と、その為の様々な準備や工夫が必要となり、生活のリズムをつかむまでは相当の時間を要することになります。その為の適切な支援（協力・エンパワメント）が重要となり、その協力体制（相

談機能)の確保は重要です。さらに自立にむけて、段階的に地域の社会資源をうまく活用して、自身の望む生活として具現化し「働くこと」がそれに繋がることを体感できれば、労働に対する意欲が高まり安定した職業生活に繋がるものと考えます。

3) 対人スキル

日常生活と同様に職場においても対人関係は大変重要となります。特に学生から新社会人になれば、「職場」というこれまで経験したことのない特殊な人間関係が発生する環境に身をおくことになります。

「苦手だ」「合わない」からといって“逃げることの出来ない”人間関係が発生します。特に「上司」「部下」といった職場ならではの関係性は、障がいの有無にかかわらず、相当のストレスも潜在しています。

「1) 項ピラミッド」の健康管理でも触れましたが、自分の障がいについての受容や援助依頼、環境調整等について支援を求めなければならない場面に遭遇することが少なからずあります。お互いが不快になることなく、意思疎通を図ることができるようなコミュニケーション能力が必要となってきます。

① 職場での障がい理解について

職場では「障がい・障がい者」について理解があり、本人の障がい特性の詳しい情報を得ている人ばかりとは限りません。従って、本人が職場環境においてどのようなことに困るのか、どのような場面で支援が必要かなど、具体的に伝えることが大切です。しかし、コミュニケーションが苦手な発達障がいのある新入社員が、最初からこれを行うことは困難です。その導入をいかに円滑にするのか、本人の障がい特性への理解が得られ、円滑なコミュニケーションがとれるように環境を整えられるのが大切であり、支援者はこの環境整備を図らなければなりません。本人にも「適切なコミュニケーション(単に話好きということではない)」の大切さの理解、更に、その導入として自ら積極的に「あいさつ」し、周囲の方と自然な形で接触する中で必要な時に必要な支援が得られる(ナチュラルサポート)ための土台作りが行えるスキルが大切です。

② 職場でのコミュニケーション

職場では「言われたことだけをやる」「言われたいからやらない」など、受け身の姿勢ではなく、自らが同じ職場で働く人たちとコミュニケーションをとりながら、主体性を持って行動することが求められます。

しかし一方で、「良かれと思って」など、自分勝手な判断によって出された指示と異なる行動をしたことで、思わぬトラブルを引き起こす結果となることもあります。

分からないときなど、自分から質問をする、自分の考えを話すなど、上司や同僚に能動的・積極的なコミュニケーションが望まれます。そうすることで、自分を知ってもらい、相手を理解することにも繋がります。

③ 協調性

職場だけでなく、社会の中では人との輪を大切にし、他人への協力を惜しまない姿勢も求められ、職場内での評価に繋がります。自分では「正しい」と思っても、過度に自身の意見を主張しすぎたり、その意見を受け入れられないと投げやりになるといった行動は受け入れられません。職場は「好きな人・気の合う仲間」だけが集まっている訳ではありません。仕事をする上では苦手な人とも協働し、付き合わなくてはなりません。好き嫌いや自己主張ばかりを前面に出すのではなく、相手の立場や行動を理解することが必要です。

こうしたことも、働き続けるうえでは大切な「職業準備性」スキルです。

4) 基本的労働習慣

障がいの有無を問わず、社会人として仕事をするためには、基本的労働習慣を身につける必要があります。

① ビジネスマナーの基礎知識

「ビジネスマナー」とは、仕事をする上で必要とされる礼儀作法の総称です。基本的な心得や身だしなみ、敬語、接客、電話対応など、社内外を問わず求められる基本的なマナーが存在します。また、その会社や時として部所・グループによる独自の特別なマナーや作法もあるので注意が必要です。

その第一歩は「あいさつ」です。ビジネスマナーとしての「あいさつ」には、以下の3点の意義があります。

- ① 円滑なコミュニケーションの第一歩。働きやすい環境づくり
- ② 会社・組織の顔として
- ③ 自身の職業人としての評価（その象徴）として

また、あいさつには「最敬礼」「敬礼」「会釈」の3種類があり、状況に応じた使い分けをします。

② ホウ・レン・ソウ（報告・連絡・相談）をつねに心がける

組織での仕事は「チームプレイ」です。自分が引き受けた仕事は、終わるまで自分ひとりで勝手にやってよいというわけではなく、定期的に進行状況や問題点を上司や先輩に報告・連絡・相談することが欠かせません。これが不十分になると、前項で紹介した大きなトラブルに至ることもあります。

上司から出された指示を遂行したあとに、終了したことをその上司に「できました」と報告することで、次の指示をもらう姿勢が「職業準備性」スキルです。上手な「ホウ・レン・ソウ」は、仕事を進めるうえでの軌道修正や、自分ひとりの思い込みによって起きる見落としなどを防ぐ助けになります。

③ 規則の厳守

会社には、社員が守るべき基本的なルールが存在します。組織によって種類や内容に違いはありますが、組織の一員として、たとえ自身の意思や価値観と異なっても、そのルールを「守る」ことが求められます。会社にどのようなルールがあるのかを確認し、理解できなければ質問できるスキルが求められます。会社のルールを守ることで快適に仕事を行える環境を整えることが可能です。

5) 職業適性

「職業適性」とは業務を行うために必要な能力を指します。これは既述した「職業的スキル」として紹介したところですが、具体的にはその会社のどのような職務に就くのかによって求められる能力は異なります。従って、これを予見した訓練は困難であり、本当の適性は会社の人事（適材適所）であったり、人財育成の中で磨かれるものと考えますが、以下に一般論として共通するところを記載します。

- ・作業能力の自覚（適正・量）
- ・作業速度
- ・効率の向上
- ・指示理解
- ・作業の正確性
- ・作業環境の変化への対応

3 発達障がい者の職業的課題と配慮について

(※ 企業に発達障がいの特性を説明する資料)

特 性	職業的課題や必要な配慮など
社会性	<ul style="list-style-type: none"> ・ その場の雰囲気分かりにくい ・ 相手の立場や感情分かりにくい ・ 一般的な“社会常識”分かりにくい ・ 暗黙のルール分からない ・ 楽しみ、興味等、他人と共有することが苦手～仲間づくりが苦手
コミュニケーション	<p>言いたいことを要約できず、話が要点なく長くなる傾向がある。</p> <p>相手が話している内容が理解できない。 冗談が通じない（そのまま受け取る）</p> <p>抽象的な表現が理解できない・・・などがあげられ、基本的にコミュニケーションは苦手</p>
行 動	<p>急な変更弱く、臨機応変な対応が苦手で、“いつも通り”に安心感をもつ。</p> <p>興味のあるものに集中し、必要なことであっても、他に注意が向きにくい。</p> <p>自分のルールがあり、こだわりがある人もいる。初めての場面に緊張し、馴れるのに時間がかかる。</p>
想像力の乏しさ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 経験していないこと、目に見えないことを想像することが難しい ・ 人の気持ちを察することや、その場の空気を読むことができない ・ 時間の流れがイメージできない＝計画的にことを進めることが苦手 ・ その場の見えているもの（特に細部）にとらわれて、全体を見通すことが苦手
指導担当者	<p>本人への指示を出す人（指導担当者）をはっきりさせることが大切</p> <p>上司や同僚など、それぞれの役割を明確に示すことも大切</p>
作業指示 伝達方法	<p>作業や職務にかかる指示や必要事項の伝達を行う場合にも「具体的」「肯定的」な表現をすることが大切で、見本を見せて視覚的に伝えることも有効</p> <p>Ex) 「〇〇したらダメです」→× 「△△してください」→○</p> <p>※ 何をすれば良いのかを理解させるように配慮して頂きたい</p> <p>※ 比喩やたとえ話は避け、直接的・具体的に説明して頂きたい</p> <p>言語による情報よりも、視覚的な情報が有効：スケジュール表・写真・図形</p>
感覚過敏への配慮	<p>発達障がい者は、特定の感覚が過敏すぎることで、生きにくさとなることがある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 聴 覚：作業場所を変える・耳栓・ヘッドフォンの着用・電話の音を変える ・ 聴覚処理：筆談・口頭でのメッセージを紙に書きとる ・ 視 覚：蛍光灯のちらつき→電球を交換／帽子の着用 P Cの明度コントラストが気になる→コントラストを弱める ・ 触 覚：身体への接触を避ける ・ 臭 覚：作業場所を変える・ガムをかむ・マスクをする
二次障がいへの配慮	<p>基本的に対人コミュニケーションが苦手なことで、ストレスを感じやすい傾向にある。更に、ストレスに対する対応力が弱く、発散方法も持たないことが多い。</p> <p>それによる「二次障がい」に陥らないような配慮が重要となる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 休憩時間は“ひとり”で過ごせる環境を提供することで、リフレッシュできる場合がある ・ 医療機関や支援機関等の専門機関との連携が大切