

職場における自閉症スペクトラム者の困難とその解決方法に関する研究

— 特例子会社における当事者及び支援者へのインタビュー調査 —

井澤 信三 池田 浩之 山本 真也
(兵庫教育大学大学院学校教育研究科)

<要 旨>

本研究では、ASD（自閉症スペクトラム）のある当事者及び就労移行支援事業所における訪問型 JC（ジョブコーチ）に対するインタビュー調査（構造化面接）により、ASD 者が職場（特例子会社）にて抱える困難の具体例及びそれに対する解決方法の具体例について明らかにすることを目的とした。インタビュー調査では、ASD 当事者 8 名と JC4 名を対象に「職場における困難、及びその困難に対する解決方法」を聞き取った。ASD 当事者におけるインタビューにおける主な質問項目は、職業生活・職務遂行の状況、職務上の困難の内容、及びその困難に対する解決するための対応策・支援内容とした。調査の結果、ASD 者が抱える職場の困難として、3つのカテゴリー「①ASD 者の特性に関連する事柄：指示の不明瞭、質問のタイミング、新しい環境への抵抗など」「②ASD 者の認知（物事の捉え方）に関連する事柄：ネガティブな捉え方、仕事への負担感・責任感など」「③ASD 者の環境に関連する事柄：給料の低さ、他の部署からの理解など」の3つにわけられた。また、解決方法について、「相談」「本人のスキル（努力）」「考え方・捉え方（認知）」「配慮」「ジョブコーチによる調整」といった4つのカテゴリーにまとめられた。考察として、「相談及び調整」と「本人のスキルアップ」が必要であり、そのプロセス（合意形成）が生じる機会の確保、及びそのプロセスへの支援こそが重要な鍵になってくると考えられた。

<キーワード> 自閉症スペクトラム 職場適応 当事者 ジョブコーチ インタビュー調査

【はじめに】

自閉症スペクトラム（ASD：Autism Spectrum Disorder）は、社会性の障害、コミュニケーションの障害、想像力の障害といった3つの主症状に特徴づけられ、発達障害の一つとして位置づけられている。近年、知的障害を伴わない ASD のある成人の社会適応が注目されており、その成人期の大きな課題に就労がある。

独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構（2009）による精神障害のある者の就労継続に関する実態調査では、ASD 成人を含む精神障害のある者が、就職後支援がなければ半年以内に半数近くが離職するといった結果を示している。また、発達障害のある者で、学校教育課程修了後、非常勤職についた者のうち、半数以上が転職を余儀な

くされているという実態報告もある（全国 LD 親の会、2011）。

これらの実態調査では、ASD 者を含む発達障害成人は就労も難しいが、就労できたとしても就労定着・継続に困難があることを数値的なデータで示している。一方、就労定着・継続を妨げる障壁の具体的内容と、どのような解決案があるか、それらを明らかにすることは就労促進に大きく貢献できると考えられる。

ただ、これまでは、制度上、LD、ADHD、ASD 等が発達障害として括られてしまうこと、同様に精神障害の範疇に括られてしまうことから、ASD のある成人に特化したデータ抽出の必要性を指摘することができる。さらに、就労定着・継続の

障壁となる具体的な職場での困難、及びそれを乗り越えるための具体的な解決方法について、ASD 当事者の「思い（その困難の捉え方と抱く感情）」を含めた検討が必要であると考えます。

また、平成 28 年 4 月より施行された障害者差別解消法では、合理的配慮の不提供は差別であるとされており、それは、雇用現場においても然りである。厚生労働省による「合理的配慮指針事例集」が示されているが、実際にどのような困難に対して、どのような合理的配慮が非必要かつ有効であるのか（井澤, 2016）に関する基礎的データを得ることにより、今後の雇用現場における ASD のある成人への支援の質が高まることが期待できる。

以上のことを踏まえ、本研究では、以下の 3 点を独自性として提起したい。

(1) ASD に特化している点: 福祉サービス制度上、発達障害は精神保健福祉手帳の取得となっているため精神障害に含まれた調査、または発達障害全般としての調査が多く、ASD に限定した検討が不足している。また、ASD は主症状として「社会性、コミュニケーション、こだわり行動や興味の限定、固執性など」を有すること、さらに ASD の主症状には含まれないが多くの ASD 者が共通して持ちやすい行動傾向（思考傾向も含む）を明らかにし、雇用現場における困難性と解決方法の具体例を収集できることには価値があると考えます。

(2) 就労定着事例と特例子会社に焦点化している点: ASD 者の就職率の低さに加えて、離職率の高さも指摘されている。就労を継続するための本人のスキル面と雇用側の環境面を詳細に、かつより具体的に調査することにより、遭遇する困難とそれに対する解決方法のレパートリーに関して、就労準備前支援、就労支援に反映できることは、意

義があると考えます。また、特例子会社という比較的、先進的に障害に対する理解のある職場での good practice を収集することは、今後の職場での工夫や配慮に直結させていくことができる。

(3) インタビュー調査のメリット: ASD 当事者に対する質問紙等による調査ではなく、インタビュー調査（構造化面接）により、より具体的かつ詳細な情報（エピソード）を得られることが期待される。一方、ASD 当事者だけではなく、職場適応援助者（ジョブコーチ: 以下、JC）にもインタビュー調査を実施することにより、支援者側から見た具体的支援の内容も捉えることができる。なお、JC には、配置型 JC（地域障害者職業センターに配置されているジョブコーチ）、訪問型 JC（障害者の就労支援を行う事業所に雇用されているジョブコーチ）、企業在籍型 JC（障害者を雇用する企業に雇用されているジョブコーチ）の 3 つがあるが、本研究では訪問型 JC へのインタビューを実施した。

以上の(1)~(3)のことを踏まえて、本研究では、ASD のある当事者（特例子会社に 1 年以上就労を継続している方）、及び就労移行支援事業所における訪問型 JC に対するインタビュー調査（構造化面接）を行うことにより、ASD 者が職場（特例子会社）にて抱える困難の具体例及びそれに対する解決方法の具体例について明らかにすることを目的とする。事例毎のエピソードを抽出し、事例に共通する困難とその解決方法のカテゴリー化し、その具体的内容について検討する。併せて、今後の就労準備支援及び就労支援におけるプログラムに反映できる資料を得ることをねらいとしたい。

【方法】

1. インタビュー対象者

本研究では、ASD 当事者の 8 名、就労移行支援事業所の訪問型 JC の 4 名を対象に、「職場における困難、及びその困難に対する解決方法」に関するインタビュー（構造化面接）を実施した。インタビュー対象者となる ASD 当事者については、特例子会社に 1 年以上就労継続している方とした。インタビュー対象者の情報（年齢、性別、就労継続年数、主な仕事内容、職場構成）については、表 1 にまとめた。

2. インフォームド・コンセント

研究開始前に、調査協力いただく就労移行支援事業管理者、特例子会社代表取締役等に、研究の趣旨及び方法・内容に関する説明を文書と口頭により行い了解を得た。次に、実際にインタビューの対象となる ASD 当事者、訪問型 JC へのスタッフに対する研究の趣旨及び方法・内容を口頭および書面により実施し、研究承諾書に本人自著によるサインを得た。文書では、研究目的、方法、結果の処理（個人情報特定されないこと、研究終了後速やかに廃棄すること等）、研究への協力は任意であり、かつ途中で拒否も認められ、それによる不利益はないことを保障した。

3. インタビュー方法

ASD 当事者におけるインタビューにおける主な質問項目は、障害者総合職業センター（2011）を参考に、①職業生活について（現在の職務内容、やりがいを感じる時、仕事で成長できたと思えること）、②職務遂行について（現在の仕事で困っていること、その困っていることの解決の有無と解決方法、仕事上の相談相手、仕事上のスキルの習得、上司や同僚に対する病気や障害の説明の有無など）、③支援機関について（その利用の有無）、④将来への展望、とした。訪問型 JC に対する主な質問項目は、①事例当事者の属性（年齢、性別、職種、就業形態等）、②困難の内容、③困難に対する解決するための対応策・支援内容、④対応後の経過・結果、とした。

いずれの場合も、インタビューは 60～120 分程度であった。また、ASD 当事者及び訪問型 JC 等に、事前に質問項目を提示することと、ASD 当事者には必要であれば支援者を同席できること等の配慮を行った。かつ、当人の許可のもとインタビューは IC レコーダーにより録音を行った。

4. 分析方法

得られたインタビューについて、逐語的に文字起こしを行い、事例毎に質問項目に対する回答内

表 1 インタビュー対象者と事例となった当事者の情報のまとめ

No.	事例	年齢	性別	継続年数	対象者	仕事内容	職場構成
1	当事者 A	39	男	1 年	当事者 A	一般事務（マッサージ店舗の運営、受付業務）	上司 1 名、同僚 4 名
2	当事者 B	23	男	3 年	当事者 B	一般事務（保険関係）	上司 2 名、同僚 10 名
3	当事者 C	30	男	7 年	当事者 C	簡易事務及び物品管理、ピッキング	上司、同僚多数
4	当事者 D	29	男	3 年	当事者 D	一般事務（データ入力、データ解析）	上司、同僚多数
5	当事者 E	28	女	5 年	当事者 E	一般事務（雇用管理、データ入力）	上司、同僚多数
6	当事者 F	32	女	6 年	当事者 F	一般事務（雇用管理、データ入力）	上司、同僚多数
7	当事者 G	27	女	3 年	当事者 G, JC①	一般事務	上司、同僚多数
8	当事者 H	31	男	1 年	当事者 H, JC②	一般事務	上司、同僚 2 名
9	当事者 I	29	男	2 年	JC③	清掃、リフォーム・リサイクル業務等	上司 1 名、同僚 1 名、その他
10	当事者 J	48	女	1 年	JC④	一般事務（データ入力、事務処理）、清掃	上司 1 名、同僚 1 名、その他

容を要約整理した。

聞き取ることができた職場における困難については、エピソードにタイトルをつけ、エピソード毎に「困難の具体的内容」「解決方法」「経過、結果と本人に思い」に整理・分析した。また、訪問型 JC へのインタビューの場合、それらに加えて「支援者の対応」を別に設けた。

当事者毎に抽出されたエピソードにわたり、共通するポイントについて統合し、カテゴリー化した。

【結果】

当事者 10 事例に関するインタビューデータが

得られ、総数 31 個のエピソードを抽出することができた（事例毎の困難及びその解決方法については、資料として掲載した）。

表 2 には、インタビュー調査における ASD 者が抱える職場の困難のまとめを示した。3つのカテゴリー「①ASD 者の特性に関連する事柄」「②ASD 者の認知（物事の捉え方）に関連する事柄」「③ASD 者の環境に関連する事柄」の 3 つにわたることができた。またそれぞれのカテゴリーに該当する 31 個のエピソードの具体的内容に整理した。①については、「指示の不明瞭」「質問のタイミング」「新しい環境への抵抗」など 9 個の具

体的内容が得られた。②については、「ネガティブな捉え方」「仕事への負担感・責任感」など 4 個の具体的内容が得られた。③については、「給料の低さ」「他の部署の人からも理解してほしい」などの 4 個の具体的内容が得られた。

次に、表 3 には、職場における困難に対する解決方法についてまとめた。「相談」「本人のスキル（努力）」「考え方・捉え方（認知）」「配慮」「ジョブコーチ

による調整」といった 4 つのカテゴリーにまとめられた。それぞれのカテゴリーには、具体的な 31 個のエピソードの具体的内容を分類した。

「相談」では、その相談先として、病院、ジョブコーチ、自立支援センター、上司・同僚に整理できた。特に、上司・同僚が多く、次に、ジョブコ

表 2 インタビュー調査における ASD 者が抱える職場の困難のまとめ

カテゴリー	具体的内容 (エピソード番号)
① ASD 者の特性に関連する事柄	<ul style="list-style-type: none"> ○ 指示の不明瞭 (⑧) ○ 質問のタイミング (⑨) ○ 新しい環境への抵抗 (①、②、③) ○ 突発的な作業への抵抗 (⑩-1) ○ 共同作業への抵抗 (⑩-2) ○ 並行作業への抵抗 (③、⑬) ○ 決まったやるべき仕事がない時間の困難 (⑦、⑭) ○ 休憩時間の過ごし方 (⑧、⑮) ○ 電話の対応 (⑩、⑰)
② ASD 者の「認知 (物事の捉え方)」に関連する事柄	<ul style="list-style-type: none"> ○ ネガティブな捉え方 (⑯) ○ 仕事への負担感・責任感 (④、⑰) ○ 同僚のミス (⑤、⑱、⑲) ○ 他の障害のある同僚への配慮 (⑪)
③ ASD 者の環境に関連する事柄	<ul style="list-style-type: none"> ○ 給料の低さ (⑥) ○ 他の部署の人からも理解してほしい (⑫、⑲) ○ 仕事へのモチベーションの維持 (⑲) ○ 家庭生活 (⑥、⑲)

表 3 インタビュー調査における ASD 者の職場における困難に対する解決方法のまとめ

解決方法のカテゴリー	具体的内容 (エピソード番号)	備考
相談	<ul style="list-style-type: none"> ○ 病院 (①-1) ○ ジョブコーチ (①-2、③、④、⑭、⑲-3) ○ 自立支援センター (⑥) ○ 上司・同僚 (②-1、⑤-1、⑤-3、⑦-1、⑦-2、⑨、⑩-1、⑩-2、⑪-1、⑬、⑮、⑲-1) 	→ かかりつけ医 → 家庭生活 ※ 定期的または随時
本人のスキル (努力)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 並行作業を何とかこなす (②-2) ○ 休憩時間の雑談→聞くようにしている (⑧) ○ 視覚障害者の作業へのフォロー (⑪-2) ○ 電話対応、メモをとり、引き継ぐ (⑫) ○ 問い合わせは全て上司にまわす (⑬) ○ うるさいと感じたら、休憩を自分からとる (⑩-2) ○ 耳栓をする (⑲-2) ○ 気分転換 (⑲) ○ 食べることでストレス解消 (⑲-2) 	
考え方・捉え方 (認知)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 「ミスをしない」(⑤-2) ○ 「後輩の居眠り、気にしないようにしている」(⑱) ○ 「正社員へのすすめを受けない」(⑲) ○ 「人の動きを気にしない、見ない」(⑲-1) ○ 「あたらしい環境とにかくがんばり続ける」(⑲) 	
配慮	<ul style="list-style-type: none"> ○ 香水のきつい女性、お互いの位置 (席) を離す (⑲) ○ 自分の席を端にする。談話スペースが離れた場所に設ける (⑲-3) 	
ジョブコーチによる調整	(⑲、⑲、⑲、⑲、⑲、⑲、⑲-1)	→ 詳細は資料参照

一斉であった。「本人のスキル」では、並行作業をこなす」「休憩時間の雑談への対応など 9 個に整理できた。「考え方・捉え方 (認知)」では、「ミスをしていない」「後輩の居眠り、ミスを気にしないようにしている」など 5 個に整理できた。「配慮」では、2 個の会社側での配慮が得られた。最後の「ジョブコーチによる調整」は、当事者及び会社の方にジョブコーチが入り、双方の意見をくみ取りながら、本人の努力と会社側の配慮といった調整がなされた具体例が得られた。それらは、ジョブコーチへのインタビューにより明らかにされたものであった。

【考察】

本研究では、特例子会社に勤務する ASD 者における職場での困難とその解決方法について、明らかにすることを目的としていた。困難については、「ASD の特性」「ASD の認知 (物事の捉え方)」「環境」といった 3 つが抽出された。

一つ目の ASD の特性とは、社会性の障害、コミュニケーションの障害、想像力の障害という、いわゆる三つ組といわれる中核的障害と、診断基準外となるが、行動の背景となる認知特性に関連している困難と捉えることができる。

二つ目の ASD の認知 (物事の捉え方) については、人間を理解する上で、行動と認知の 2 つにわけた、あるいはそれを統合したアプローチがベースの考え方となる。行動とは、応用行動分析学または行動療法といったアプローチとなる。認知とは、認知療法といったアプローチとなり、統合された形としては、認知行動療法が挙げられる。

この ASD 者の認知の特性に関する研究も盛んに行われるようになってきている。たとえば、市川・井澤・岡村 (2016) では、大学生 387 名に AQ-

J (Autism-spectrum Quotient-Japanese version)、PCI-J (Proactive Coping Inventory Japanese version)、ATQ-R (Automatic Thoughts Questionnaire-Revised)、SESS (The Scale of Expectancy for Social Support) を自己記入させた結果、自閉症スペクトラム傾向高群の将来志向コーピング促進には肯定的自動思考と家族からならびに友人・知人からの知覚ソーシャルサポートに着目する必要があることを指摘している。

また、渡邊・東條 (2016) の研究では、以下のように指摘している。ASD 傾向の「対人関係やコミュニケーション」の問題は「ポジティブ的感情の欠如」や「認知的要素」との間に因果関係がみられた。また、「行動・興味・活動の限局」の問題は、「ネガティブ感情の存在」や「感情的要素・身体症状」との間に因果関係がみられた。対人的な場面で他者とのコミュニケーションが苦手である ASD 傾向の人は、ポジティブな感情が欠如し「不満足や不安定」などの不安感が高まり、抑うつ傾向の認知面や身体面への影響が懸念される。また、習慣への頑ななこだわりや限定的な興味などへの執着がみられる ASD 傾向の人は、ネガティブな感情にとらわれ「失望やストレス」などの不安感を抱え、抑うつ傾向の感情面への影響が懸念されると指摘している。

このような、ASD 者にみられるある出来事に対する認知の偏り、ネガティブな傾向、堅い思考、不安傾向の高さ等が今回も抽出されていると言える。そのような課題に対する認知療法・認知行動療法の ASD 者へのアプローチ研究も見られるようになってきており、一定の効果を示していることから、今後の研究の必要性が示唆される (石川・下津・下津・佐藤・井上, 2012)。

また、3 つめの「環境」に含まれる困難は、家庭生活などの職場以外での悩み事も影響していることが指摘できる。梅永（2017）は、ライフスキル（日常生活の遂行）を土台として、ソフトスキル（職業生活遂行）、ハードスキル（職務の遂行）に分けて支援の必要性を指摘しており、それを支持できる結果であると考えられる。

ところで、一般の人における仕事や職場におけるストレス調査では、どうであろうか。厚生労働省による平成 28 年（2016）における「労働者健康状況調査」では、「仕事や職業生活に関する強い不安、悩み、ストレス」に関して、強い不安、悩み、ストレスがあると回答している割合は、60.9%、その内容として「仕事の質・量（53.8%）」「仕事の失敗、責任の発生等（38.5%）」「対人関係（30.5%）」が上位 3 つを占めている。

また、株式会社マクロミルによる調査（2015）では、ストレスについて、「強く感じる（29.5%）」「やや感じる（56.4%）」とほとんどの人は仕事上のストレスを感じており、その内容として「仕事内容（61.7%）」と「職場の人間関係（57.7%）」が上位 2 つであった。

このように一般の職場におけるストレスとしても「仕事の内容（質・量）」「仕事の失敗、責任」「人間関係」は上位に挙げられており、ASD 者における困難とも一致する内容と考えられる。ただし、職場の環境（理解などを含む）と本人の特性から生じるスキルと、さらにその出来事の捉え方（認知）との関係が入り組んでいると考えることが必要であると考えられる。

一方、困難に対する ASD 者の解決方法について、「相談」「本人のスキル（努力）」「考え方・捉え方（認知）」「配慮」「ジョブコーチによる調整」となった。まず、「相談」と「ジョブコーチによる

調整」といったコンサルテーション型による解決が必要かつ重要であることが指摘できる。

また、「本人のスキル」と「配慮」とは、本人の行動改善と環境的配慮の双方が解決には必要であることを示唆している。行動または障害とは、個人と環境の相互作用から捉える必要があり、さらに個人は行動と認知にわけることができるであろう（ただし、筆者が専門とする応用行動分析学では、「認知」は「言語行動」として分析可能であるという立場をとっている）。

この配慮は、物理的・人的な環境の変更・修正はであり、合理的配慮（松井，2013）に該当する。この合理的配慮には、先に挙げた「相談及び調整」と「本人のスキルアップ」の結果と考えることもでき、そのプロセス（合意形成）が生じる機会の確保、及びそのプロセスへの支援こそが重要な鍵になってくると考えられる。

平成 30 年度より、障害者総合支援法における福祉サービスの一つとして、「就労定着支援」が実施されている。就労定着支援では、障害者が新たに雇用された事業所での就労の継続を図るため、①事業所の事業主、障害福祉サービス事業を行う者、医療機関その他の者との連絡調整（法定事項）、②雇用に伴い生じる日常生活又は社会生活を営む上での各般の問題に関する相談、指導及び助言その他の必要な支援、がその内容として含まれる。

このような就労継続・定着を促進するための支援の充実が実際的に機能していくことが求められる。

【引用文献】

独立行政法人高齢・障害・求職者支援機構 (2009) . 発達障害者の就労支援の課題に関する研究. 調査研究報告書, p.88.

市川哲・井澤信三・岡村章司 (2015) . 自閉症スペクトラム傾向が高い大学生の対処資源が将来志向コーピングに及ぼす影響. 兵庫教育大学学校教育学研究, 28, pp.63-71.

池田浩之 (2016) . 高機能自閉症スペクトラム障害者の心理的特性を踏まえた就労支援プログラムに関する研究. 兵庫教育大学大学院連合学校教育学研究科・博士論文 (未刊行) .

井澤信三 (2016) . 就業時における合理的配慮. 石井京子・池嶋寛二・林哲也編著. 「発達障害の人の転職ノート」. 弘文堂, pp.86-91.

石川信一・下津紗貴・下津咲絵・佐藤容子・井上祐紀 (2012) . 自閉症スペクトラム障害に併存する社交不安障害に対する認知行動療法. 児童青年医学とその近接領域, 53, 11-24.

株式会社マクロミル (2015) . 「働く男女 1000 人ストレス実態調査」. マクロミル HP (<https://monitor.macromill.com/researchdata/20151127stress/20151127stress.pdf> 2018 年 5 月 31 日) .

厚生労働省 (2016) . 平成 28 年「労働安全衛生特別調査 (労働者健康状況調査)」の概況. 厚生労働省 HP (http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/h28-46-50_gaikyo.pdf 2018 年 5 月 31 日現在) .

梅永雄二 (2017) . 発達障害者の就労上の困難性と具体的対策. 日本労働研究雑誌, 685, pp.57-68.

松井亮輔 (2013) . 労働及び雇用分野における合理的配慮. 福祉のまちづくり研究, 15, pp.47-51.

渡邊喜久枝・東條吉邦 (2016) . 自閉スペクトラム症における社会的困難と不安感について. 茨城大学教育学部紀要 (教育科学), 65, pp.219-241.

全国 LD 親の会 (2011) . 教育から就業への移行実態調査報告書Ⅲ.

(資料) 表1 当事者 A における職場での困難と解決方法のまとめ (面接対象者: 当事者 A)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	経過、結果と本人の思い
① 部署異動と異動後の仕事への適応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以前の部署でトラブルになり、契約が終わることとなったこと。 ■ 今の上司が現在の部署に変更してくれ、それに対して業務や環境に慣れること。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職場内 JC 及び病院の先生に相談しながら、次第に慣れていった。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 前の部署よりは何かかかっていると感じている。 ■ 自分はこの部署にいてよいのかも思う。
② 新しい業務の導入	<ul style="list-style-type: none"> ■ 他の同僚から言われる作業の中で、新しいことを言われたこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ わからないときは、同僚や上司に聞き、できるようにしている。 ■ 「なぜこれがこうなのか」と聞くようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今やらなければならないこと(データを整理すること)をやり逃げるように頑張りたいと思うようになってきた。
③ 業務の並行作業	<ul style="list-style-type: none"> ■ 受付業務をやりながら、顧客データ管理をする等、何かを並行して行うと嫌になってしまうときがあること。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職場内 JC に相談するも「できるはず」と言われ、そのままとなっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 何とかこなしているが、嫌な気持ちになってしまうことが多い。

(資料) 表2 当事者 B における職場での困難と解決方法のまとめ (面接対象者: 当事者 B)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	経過、結果と本人の思い
④ 残業の負担感	<ul style="list-style-type: none"> ■ 仕事に責任を感じる。 ■ 保険会社であるため、災害があると忙しくなるが、その際に残業になり、疲労すること(例: 今年の冬の大雪で残業が一週間くらい続いた)。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JC と面談(2週間に1回)を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 今年の冬の残業は、一週間、忙しかったが、自分の努力で何とか乗り切った。 ■ 上司や JC に話を聞いてもらうことでスッキリしている。
⑤ 同僚のミスに巻き込まれること	<ul style="list-style-type: none"> ■ 他の人の仕事上のミスで周りが混乱したこと。 ■ そのため、違う部署からクレームがあったこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 上司等へ相談している。 ■ 自分は「ミスはなるべくしないように」としか思わない。 ■ 困ったことがあれば、会社に相談する。話しやすい雰囲気がある。特に時間が設けられていないが、話を聞いてもらうことができる。 	
⑥ 自身の家庭生活	<ul style="list-style-type: none"> ■ 一人暮らしをしているが賃貸物件を借りる際、会社名を記入したところ、特例子会社だと不動産会社が知り、賃貸物件が借りられなくなったこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 生活に関することは、NPO 法人の自立支援センターに相談している(月1回)。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 現在、賃貸物件は、会社名を記入して借りることができている。

(資料) 表3 当事者 C における職場での困難と解決方法のまとめ (面接対象者: 当事者 C)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	経過、結果と本人の思い
⑦ 作業のない時間帯への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 作業のない空白の時間帯に、何をすることもなく、もてあましてしまうこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 上司や先輩同僚に尋ねて、何か仕事を見つけるようにしている。 ■ 上司や先輩同僚が何かの仕事を提示してくれる。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 「労働者は自分の好きなように動いてはいけない」という考え方を持っていたが、上司や先輩同僚に相談することで、やるべき仕事ができ、楽になった。
⑧ 休憩時間の雑談	<ul style="list-style-type: none"> ■ 休憩時間等に、同僚の女性から雑談的に話しかけられること(例: 昨日のテレビのこと、行った場所のことなど)。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 他の人に相談することはなく、聞くようにしていた。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 人の話を聞いていることがしんどく、特に女性に話しかけられるのはこわかったが、今は休憩時間に一人になったり、覚えた手品を披露したりしている(手品は職場で評判がよい)。

(資料) 表4 当事者 D における職場での困難と解決方法のまとめ (面接対象者: 当事者 D)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	経過、結果と本人の思い
⑨ 給料が少ないこと	<ul style="list-style-type: none"> ■ 給料が少ないこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 上司に訴えたことがあるが、聞いてもらえていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 以前、時給が数十円アップしたことがあるが、それ以降は変化がない。
⑩ 突発的・共同作業への抵抗	<ul style="list-style-type: none"> ■ 突発的な仕事に対応できないこと(それを理解してほしい)。 ■ 共同作業を求められること。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 突発的な仕事に対応できずにいると、何もしていないように見られる。 ■ 上司に相談した。 ■ 会議室の準備や資料の作成の際、「みんなでやろう」という仕事はつらいと上司に訴えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 突発的な仕事は免除されるようになってきた。この点については、理解されたと受け止めている。 ■ 共同作業についても、突発的な仕事に合せてもらっている。
⑪ 他の障害のある同僚への配慮が求められること	<ul style="list-style-type: none"> ■ 特例子会社なので、他の障害のある同僚への配慮が求められること。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 視覚障害者の方へ袋詰めさせようとするこへの不満を上司に伝えた。 ■ その方のフォローをしようとした。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 袋詰めについては、視覚障害者の方への配慮はされた。しかし、そのようなことが多々ある。
⑫ 一人暮らしと仕事の両立が難しいこと	<ul style="list-style-type: none"> ■ 一人暮らしと仕事の両立が難しいこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 親から離れて一人暮らしになったが、両立が難しいことを、就労移行支援事業所等に相談している。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 何とかやっているが、食事、洗濯がたいへんである。

(資料)表5 当事者Eにおける職場での困難と解決方法のまとめ(面接対象者:当事者E)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	経過、結果と本人の思い
⑬ 同時進行の作業を継続すること	■ 事務作業が並行して継続すること(例:A氏の件は10日が締切、B氏の件は、20日が締切といったこと)。	■ 上司や同僚に相談し、作業スケジュール(見通し表)を作成するようにした。	■ 同時進行の作業はしんどいが、なんとかこなしている。
⑭ 電話の対応	■ 電話の相手は、自分が障害者であることはわからないので、いろんなこと(自分の知らないこと)を勢いよく聞いてくること。	■ できれば電話対応が免除されている人もいますが、少しでもできると任されてしまう。 ■ まずはメモをとり、その後、他の人に聞くようにした。	■ 職場内ジョブコーチに、実際にはメモをとることができなかったので「どうしたらメモがとれますか?」と聞いたら、メモに部署一覧の欄を作成し、○をつける方式にした。 ■ 結果、なんとかこなすことができているが、電話にはあまり出たくない。
⑮ 他の部署から障害者として配慮されないこと	■ 他の部署の人から突然質問を受けると対応できないこと。	■ 上司に相談し、上司(部門長)が、外向きの窓口を他の人に決めたこと、また聞かれたときには全て上司にまわすこととした。	■ その対応策で対処できるようになった。しかし、一度、その上司が異動した際には、そのシステムが崩れたが、また移動で戻ってきてくれて助かった。
⑯ 同僚(後輩)を気にしてしまうこと	■ 同僚(後輩)がデータ入力などの作業をしているときに、居眠りしていたりすること(興味のある仕事はやるけれども)。	■ 気にしないようにしているが、お金を扱う大事な仕事なのに、もっと責任を持って仕事してほしいと思うが、どのように対応もしていない。	■ 時々、気就労移行支援事業所に相談しており、聞いてもらおうとすっきりする。 ■ 最近、後輩の面倒を見るようにも指示され、さらに嫌になってきた。
⑰ 正社員へのすすめへの対応	■ 現在、ギリギリでしごとをしているのに、できると思われるのか、正社員へ勧められていること。	■ 仕事の量や重さなど、正社員は自分には無理だと思っているので、断っている。	■ しんどくなると頭痛がする。仕事を変わりたい。正社員にはなりたくない。

(資料)表6 当事者Fにおける職場での困難と解決方法のまとめ(面接対象者:当事者F)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	経過、結果と本人の思い
⑱ 感覚過敏性への配慮	■ 同じ職場の女性職員の化粧品・香水のにおいに耐えられないこと。	■ 上司に相談した。お互いの位置を離す対応をした。	■ だいぶ楽になった。
⑲ 仕事中の同僚の話が聞こえること	■ 自分のデスクの周囲で話している会話がうるさいこと。 ■ かつ、周りが何を言っているか、聞こえてしまう。自分の仕事に集中できないこと。	■ 上司に相談した。 ■ うるさいと感じ始めたら、自分で休憩するようにした。 ■ 自分の席を端にしてもらったこと、談話スペースが離れた場所に設けられた。	■ だいぶ楽になった。
⑳ 他の部署の人にも配慮してほしい	■ 他の部署から配慮なく、対応を求められること。	■ 上司に相談する。会社内で独自の「お助けマーク」のようなものを作ってほしいとお願いした(知らない人が見てわかるように)。 ■ 同じ部署の聴覚障害の方は同じように扱ってほしいと求めているので、統一できない。	■ 現状維持のままになっている。

(資料)表7 当事者Gにおける職場での困難と解決方法のまとめ(面接対象者:当事者G及びJC①)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	経過、結果と本人の思い
㉑ 他者への強い意識	■ 仕事に慣れてきて、余裕が出てきたことから、他の人(同僚)の動きが気になり、イライラすること。	■ 人の動きが気になることについて、見ないようにしている。 ■ 耳栓をしている。 ■ 2週間に1回のJCとの面談を継続する。	■ JCに相談することで、スッキリできている。それによって、仕事を続けることができている。
㉒ 仕事へのモチベーションの低下	■ 一年半、同じ仕事に飽きてきており、モチベーションが下がってきていること。 ■ 仕事の集中力が切れてしまうこと。	■ 仕事の切れ目毎に気分転換をする(例:お手洗いにいく、給茶機のスペースで休憩に行く等)。	
㉓ 新しい職場への抵抗	■ オフィスビルの職場で緊張したこと。 ■ 仕事に慣れるのにたいへんだったこと。	■ とにかくがんばり続けた。	

(資料)表8 当事者Hにおける職場での困難と解決方法のまとめ(面接対象者:当事者H及びJC②)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	支援者の対応	経過、結果と本人の思い
㉔ 同僚とのコミュニケーションの困難	<ul style="list-style-type: none"> ■ 某同僚とのコミュニケーション不足で業務上のミスが起き、お互いにストレスがたまったこと。 ■ 直接的な物の言い方が某同僚とのトラブルが生じたこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ いつもの業務と今日は違っていることに気がついたが、他の人に確認をとらなかつた。 ■ 退職したいとJCに相談する。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本人、同僚、上司等にそれぞれ別々に思いを聞き取った。 ■ 本人と関係する同僚、上司との話し合いを行った。 ■ 本人には「直接的な物の言い方」について、「よくない言い方であること」を伝え、今後の言い方について考えた。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 退職には至らず継続できた。 ■ お互いのコミュニケーションの不足を確認し合えた。
㉕ 昼食時間の過ごし方	<ul style="list-style-type: none"> ■ 昼食時間に一人で過ごすことに対する不満。 ■ その後、一緒に昼食をとってくれた某同僚が、食べ終わった後に別行動することに対する不満。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 昼食時間を一人で過ごすことで、仕事がもらえなくなるのではないかと、自分はダメな人間ではないかと、思うようになってしまった。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 昼時間の過ごし方は個々の自由であることを説明し、不満に思うことは適切でないことを指摘した。 ■ 「出来事」「その時の考え+感情」を毎日シートに書き出し、上司と同僚が共有した。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 当事者自身の行動・考え・感情について、振り返りきっかけとなった。
㉖ 決まった仕事がないこと	<ul style="list-style-type: none"> ■ 業務内容の不明瞭な点(例:決まった仕事がない時に、自ら仕事を見つけることができない)。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JCに相談する。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 独自のマニュアルに「今日の作業内容」を書き込むようにした。 ■ 業務一覧表を会社側が作成し、提示した。 ■ 日報を導入した。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 経過は良好であり、スムーズに作業している。

(資料)表9 当事者Iにおける職場での困難と解決方法のまとめ(面接対象者:JC③)

エピソード	困難の具体的内容	解決方法	支援者の対応	経過、結果と本人の思い
㉗ 特定の仕事を避けたい(→上司との関係の悪化)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 職務遂行上での本人のこだわり(土や水に触る作業を避けるようになったこと)が生じ、職務遂行に支障をきたすようになったこと。 ■ そのため、上司に嘘の報告をするようになり、信頼関係が崩れたこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JCに相談する(本人だけでは解決できずにいて、精神的に不安定になったため)。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JCと当事者との面談を実施した。 ■ JCが一週間、職場へ出向き、観察を行う。 ■ 業務上の不具合をJCが整理し、本人の報告・連絡・相談の目標を設定した。かつ、業務終了後のチェックシートを新たに作成した。 ■ 業務日報の項目の細分化した。 ■ 上司への本人の特性を改めて説明した。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JCのはたらきかけにより、以下のことが解決された。 ① 離職せずに継続することとなった。 ② 周囲からの指示や、業務日報の表記内容(何をどこまで書くか)を明確になり、迷うことがなくなった。 ③ 上司が本人を理解し、対応の仕方を変更した。
㉘ 指示の不明瞭さ	<ul style="list-style-type: none"> ■ 周囲からの指示が曖昧で疲れてしまうこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JCに相談する。 		
㉙ 周囲からの評価に対するネガティブな捉え	<ul style="list-style-type: none"> ■ 周囲の同僚から注意を受け、「自分はよく思われていないのではないかと」思うようになってきたこと。 ■ いつも誰かに見られているといったネガティブな思考になったこと。 			

(資料)表10 当事者Jにおける職場での困難と解決方法のまとめ(面接対象者:JC④)

カテゴリー	困難の具体的内容	解決方法	支援者の対応	経過、結果と本人の思い
㉚ 質問のタイミング	<ul style="list-style-type: none"> ■ 質問の仕方やタイミングがわからないこと。 ■ 周りの同僚が忙しいので、声をかけることが難しく、ストレスがたまること。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JCに相談する。 ■ 食べることでストレスを解消する(しかし、そのため過食気味になってしまったこと)。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 質問がある場合にはメモに書いて渡す。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ストレスで胃が荒れたり、過食気味になったりすることはおさまった。
㉛ 電話対応	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話を受けながら、メモをとること。 ■ 電話でのクレーム対応や厳しい口調の人に対応すること(一ヶ月ほど、電話がなるたびに、出るべきかどうか悩んでいた)。 ■ 会社以外の取引先の人とのやりとりは配慮してもらえないこと。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ JCに相談する。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 社員全員に電話対応が苦手であることを再確認してもらった。 ■ 調子が悪い時には、電話対応の回数を減らしてもらった。 ■ 相手の電話番号と名前を聞き、同僚等に電話を代わってもらったようにした。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話に出るかどうかの悩みは「(出ない時には)出ない」と割り切れることができた。