障害者雇用関係情報

採用面接時に発達障害の特性に即した対応方法が必要

～戦力となる社員と出会うために～

東京障害者職業センター

「一次面接でのAさんの第一印象は、『臨機応変なコミュニケーションがとれない人』でしたが、試験の添削のアルバイト歴やブログ作成が趣味という点で、『コミュニケーション面に配慮し、文章力・校正力・パソコン技能を活かせれば、戦力になるかも…』と思いました」

これは、Aさん（アスペルガー症候群）を採用した企業の方の声です。Aさんは、採用面接の後、職場実習・トライアル雇用を経て本採用となり、現在も企業のブログ作成等で力を発揮しています。

企業の方が採用活動を行っていると、発達障害（アスペルガー症候群、高機能自閉症等）の求職者に出会うこともあるでしょう。もちろん、能力・特性は一人ひとり異なりますが、しばしば次のようなセールスポイントが見られます。

・高レベルの集中力、真面目さ、持続性、正確さ、IT技術
・細かい部分によく気付く能力、誤りを見分ける能力
・詳細な知識、出来事や図形等に関する優れた記憶力
・職場のルール等が明確にされた環境において成長する能力

これらのセールスポイントを活かすことにより、下表のような作業で力が発揮されています。

当センターを利用した発達障害者が就職先で担当している作業

業　種	担当作業
家電販売業	郵便物の仕分け・配送、書類のファイリング
警備業	セキュリティカードの作成・配送
物流業	ピッキング作業
医療品等製造・販売業	人事データ入力、伝票入力等
官公庁	パソコンを用いたデータ入力、資料作成補助
オフィス機器製造業	社員研修で使用したテストの結果の入力作業
ソフト開発業	求人応募者への採否連絡、ブログの書き込み、会議室のセット等
衣服・雑貨販売業	販売店舗の倉庫内での商品管理作業、品出し
保険業	社内報の作成

しかし、「臨機応変なコミュニケーションが苦手」といった障害特性ゆえに、仕事に直結するスキルを持ちながら、採用面接で不調が続くケースも数多く見られます。例えば、通勤経路について「○駅で○分の○線に乗って、△駅で△分の△線に乗り換えて…」と事細かに説明する、前職での仕事内容の説明が長く、話が膨らんだり脱線したりする、逆に、質問に対して「はい・いいえ」の回答のみ…というようなことです。

採用面接では、社会性やコミュニケーションスキルが大きく問われますが、そのあたりで困難さ・障害を抱えている発達障害者は、効果的な自己PRや、適切なアイコンタクトの保持等で苦慮しがちです。「面接は、場数を踏めばうまくなる」という考え方もあるかもしれませんが、個人の努力には限界があります。

ここで望まれるのが、面接担当者側のひと工夫です。聴覚障害者との面接で手話通訳者を活用する場合があるように、発達障害者のコミュニケーション面に即した工夫をとることは、採用の機会均等の取り組みと言えるでしょう。

【ポイント1】質問は具体的に

例えば、「あなた自身のことについて話してください」という質問では、発達障害のある求職者の場合、面接担当者が何を知りたがっているのかをはっきり判断することが困難です。この背景には、「抽象的・曖昧な表現の理解が苦手」といった特性が関係しています。

そのため、「あなたが直近に就いていた仕事と、そこで必要とされていたスキルを教えてください」というように、面接担当者が知りたい内容をより具体的に質問することが望まれます。

【ポイント2】求職者が過去の経験に基づいて答えられるような質問を

例えば、「もしも何か困難なことが起きた場合、その中でどのように締め切りに間に合わせますか?」といった仮定的な質問（もしも○○なら）に対して、発達障害のある求職者の場合、「仮定や未来のイメージが苦手」といった特性のため、回答に戸惑う場合があるでしょう。

そのため、「直近の仕事に立ち返って考えてください。誰かがあなたの仕事を邪魔した時、あなたはどのように対処し、締め切りに間に合わせたかを教えてください」というように、求職者が過去の経験に関連付けて質問することが望まれます。

【ポイント3】非言語表現からの推測に留意

発達障害のある求職者の場合、「視線が合わない又は直視し続ける」、「表情が硬すぎる」、「声のボリューム調整がうまくいかない」といった特性が見られる場合があり、それらはしばしば面接担当者に「仕事をする意欲がないのか?」、「質問に怒ってしまったのか?」等の印象を与えかねません。しかし、これらは、「非言語的な表現（視線・表情・抑揚等）をうまく使うことが苦手」という特性に関係するものであり、そういった表情等が本当に「仕事をする意欲がない」ことを意味しているとは限りません。

そのため、面接担当者は、仕事内容や自分の質問等についてどう感じたか等を、求職者の非言語的な表現から推測せず、実際に尋ねて確認することが望まれます。

このような工夫はあくまでも一例ですが、採用面接に取り入れることによって、冒頭のAさんのように、貴重な戦力となり得る人材を見出す可能性も高まることでしょう。また、よりよく適性を把握する方法として、面接に加え、職場実習制度やトライアル雇用を活用し、実際の働きぶりを見ることも有効です。

以上、今回は職場への受入れ以前の段階における対応方法についてご紹介しました。