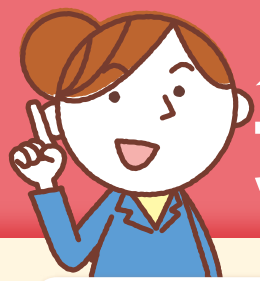
支援の実際

一言で障害者雇用といっても、障害の程度や環境の違いなどから、それぞれに応じた個別的な支援が必要になってきます。
ここからは、障害者雇用を進めるうえで、実際にどのような支援を行っていけばいいのか、「環境づくり編」「仕事編」「仕事の継続編」の３つのステージごとに解説していきます。
それに先立ち、障害者雇用を考えた際、まず真っ先に考えることとして、支援機関の有効活用があります。採用を検討する段階から各支援機関を活用すると、障害者雇用をよりスムーズに進めることができます。
以下は、主となる支援機関です。さまざまな支援機関があるため、どこに協力を得るべきか迷うときには、まず地元のハローワークや地域の障害者就業・生活支援センターに問い合わせてみてください。

支援機関・支援制度について詳しくはP28～36をご参照ください



ここがポイント！

支援の実際：環境づくり編

ポイント1 その人自身を知ること

一般的には、各障害には共通の特性がありますが、特性だけを考慮して職務を決めると、職域が限定されることにもなりかねません。各々の障害特性を考慮することは重要ですが、障害状況は一人ひとり異なるということを前提に考えるようにしましょう。

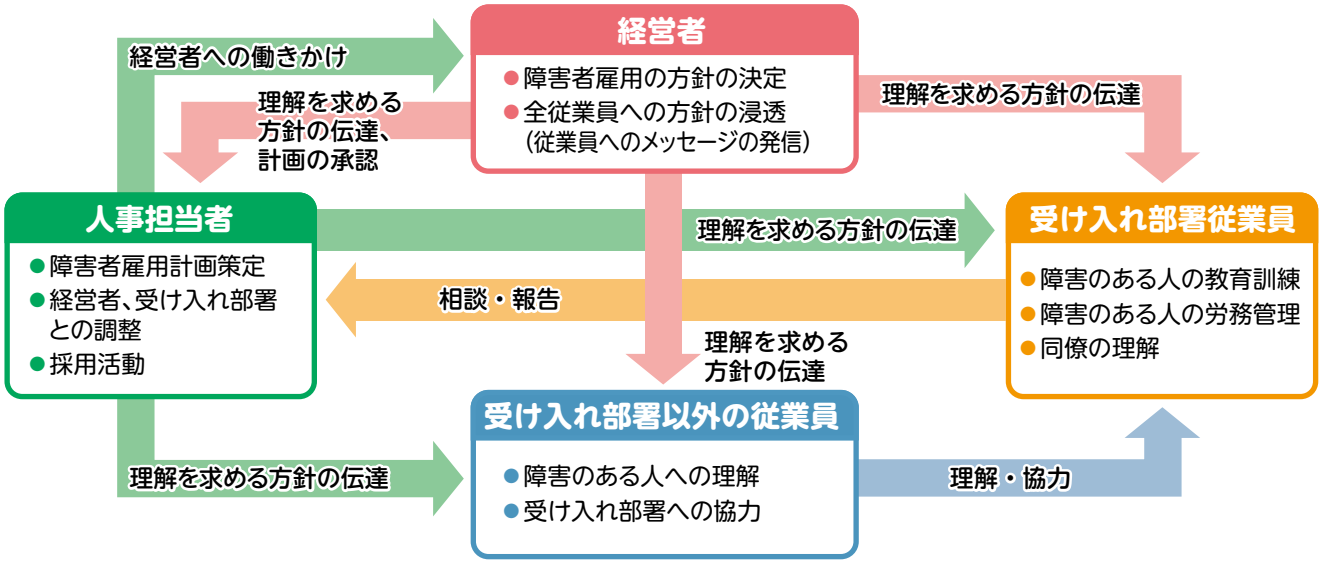
また、障害の状況以外にもスキルの習得状況、本人の希望、意欲などを総合的に判断して、その人自身の特性を知り、職務を決めていくことがよいでしょう。職場環境の改善や支援機器の導入、適切な教育訓練などにより、障害特性上、不向きだといわれていた職種に従事する障害のある人も数多くいます。

精神障害や発達障害のある人も、持っている力を活かして企業の戦力として活躍している人は大勢います。自社の仕事内容にマッチする人を見つけ、労働条件面や指導の仕方、コミュニケーションの取り方など、ソフト面の対応を適切に行えば、有用な人材となる可能性のある人を採用できるチャンスは十分にあります。

ポイント2 社内の理解とコミュニケーション

障害者雇用を進めていくためには、経営者、採用担当者、受け入れ部署の担当者はもとより、従業員が障害者雇用に関心・理解を持つことが大切です。障害のあることを従業員に伝えないと、周囲の従業員の協力や配慮を得ることができないだけでなく、通院や残業などの配慮が必要な場合に、「なぜあの人は残業しないのか」、「定期的に休むのはなぜか」といった疑問が出てくることがあります。このため、精神障害や発達障害のある人を雇用している多くの企業では、配属先の従業員にある程度の説明を行っていることがほとんどです。

ただし、精神障害や発達障害のあることを前提にして就職した人の中にも、周囲の従業員に障害のことを伝えるのは抵抗があったり、どのような説明をされるのか不安に思う人もいるので、説明内容を企業側が一方的に決めるのではなく、本人の意向を確認しながら決めるようにしましょう。



ポイント3 社内会議・研修の実施

企業として精神障害や発達障害のある人を雇用する場合、一緒に働くことになる従業員が、さまざまな不安を感じることがあります。これらの不安は、精神障害や発達障害のある人と実際に働く中で解消していくことが多いのですが、事前に精神障害や発達障害について、また、それらの人を雇用する際に必要な情報を提供することで、ある程度不安を緩和することができます。

従業員研修の実施

従業員向けの障害者雇用に関する研修会を開催し、周知啓発を図りましょう。地域障害者職業センター（P28・35参照）の障害者職業カウンセラーなどに依頼すれば、企画や講師派遣について助言や協力を得ることができます。また、（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構（P28・35参照）では、障害者雇用に関する啓発ビデオ・DVDを貸し出しています。障害者雇用企業を紹介していますので、従業員に障害者雇用の具体的なイメージをもってもらうために活用しましょう。

■社内研修の実施例

【講義】テーマ「障害者雇用の実際」
時間：30分
内容：障害について／ 障害者雇用の実際
講師：障害者職業カウンセラー

【DVD試聴】「はじめてみませんか？障害者雇用」
時間：30分

社内報への記事の掲載など

従業員研修以外にも、社内報に障害者雇用に関する記事を掲載し、関心を高めていくことも有効です。
ただし、本人の話を記載するかどうかは、本人の意向を十分に確認することが重要です。

ポイント4 職場実習の実施

精神障害や発達障害のある人を、1～2週間の短期職場実習で受け入れてみましょう。実際に障害のある人と働くことにより、具体的イメージをもつことができます。また、一緒に働いてみると、抱いていた不安感も薄れ、受け入れの抵抗感も少なくなる場合が多いようです。

兵庫県や兵庫労働局で、職場実習に関する事業を実施しています。受入れを検討される場合は一度ご相談ください。

職場実習については28ページ参照

ここがポイント！

支援の実際：仕事編

ポイント1 どんな仕事で募集するのか？

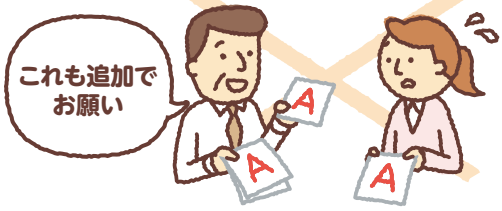
精神障害や発達障害のある人といっても、もともと持っている能力、職歴や学歴、資格取得の状況などは、その人によって大きく異なります。このため、精神障害や発達障害のある人に向いている仕事を断定はできません。

ただ、初めての場面に弱く、慣れるまで時間がかかることや、臨機応変な対応が苦手、仕事内容や仕事量の急な変更にストレスを感じやすいといった人が多いので、納期が厳しい仕事や、仕事内容や仕事量が急変するような仕事は、避けることが望ましいでしょう。

募集する時点で、どういった仕事に従事してもらうかは決めておきましょう。

NG 仕事内容の急変

NG 仕事量の急変



ポイント2 向いている仕事がない場合の対処

ほとんどの仕事は納期が厳しく、仕事内容や仕事量も状況で変化するため、精神障害や発達障害のある人に向いている仕事を用意できない、と考える企業もあるかもしれません。

納期や作業の難易度から考えて、現在ある職務に精神障害や発達障害のある人をそのまま配置するのは無理がある場合には、多数の部署から対応可能と思われる仕事をピックアップし、ひとまとまりの仕事を作り出す方法もあります。

仕事の与え方や指導の仕方などにより、本人に過重な負担がかからないよう配慮するだけでもかなり違います。

■仕事を作り出す方法

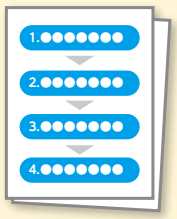
ポイント3 作業を標準化する

作業手順を標準化し、手順書にまとめたり、図に示すなどにより、どのように作業を行えばよいか明確にして作業ミスを減らし、作業効率を向上させている企業もあります。

作業を標準化することで、どのように仕事をすればよいか迷うことも少なくなり、作業する際に感じがちな不安感も低減させることができます。

■作業を標準化する例

- ●作業マニュアルの作成
- ●工程表の図式化
- ●作業レイアウト図の作成
- ●仕事・作業に関するメモ書き
- ●作業スケジュール表の作成
- ●手順書の作成　など



ポイント4 主に相談する人を決める

いろいろな人から指示を出され戸惑う、人によって指示の出し方が異なり混乱する、分からないことがあったときに誰に質問すればよいか迷うといったことを避けるため、主に相談窓口となる担当者を決めることが効果的です。可能であれば、生活相談員や、精神障害・発達障害についての研修を受けた人を、相談者として配置するようにしましょう。

ポイント5 理解したかを確認する

いきなり仕事をさせるのではなく、まず指導者が説明しながら、仕事をやってみせましょう。また、理解したかどうか本人に確認してから仕事をさせ、どの程度仕事ができるか、しばらく観察します。その後は、状況に応じて必要な指導をしましょう。

ポイント6 指示は具体的に、タイミングよく、ゆっくりと

仕事の指示は、具体的で誤解を与えないよう明確に指示します。また、障害のある人が落ち着いて聞ける状態で、指示を出すことが重要です。あれもこれも一度に指示されると混乱しますので、必要なことだけをピンポイントで伝えると効果的です。また、早口で話すと十分理解できない場合がありますので、ゆっくりと相手の目を見て話すことが重要です。

指示を出したり、本人の質問に答えた後は、本人の様子をよく見て、指示や回答に納得や安心しているか確認することが重要です。指示を受けても不安な様子であれば、何か気になっている点があるかもしれません。その際には、どこか分からないことや不安に思っていることがないか、尋ねるようにしましょう。

ポイント7 仕事でのほめ方と失敗したときの対応

精神障害や発達障害のある人は、自信のない人や不安の強い人が多く、仕事や職場環境に慣れるまで、不安感がいっそう強まっています。これまでに失敗した経験を思い出し、また失敗するのではないかという思いが強くなり、それが新たな失敗を招く人もいます。このような人に対しては、できていることを見つけ、本人に伝えてほめることが重要です。自分を認めてくれる人がいることが、やる気や自信につながり、よりよい人間関係の基礎になります。

また、失敗をしたときは、頭ごなしに叱責しても効果がありません。やっぱり自分はだめだと自信をなくしたり、叱責した人の指導を安心して聞けなくなる場合もあります。失敗に対しては、個人の責任を追及するのではなく、失敗の原因を明確にし、どうすれば同じ失敗を繰り返さないか、具体的な解決策を一緒に考える姿勢が重要です。

■対応方法を具体的に示す

ここがポイント！

支援の実際：仕事の継続編

ポイント1 定期的な振り返りの場をもつ

精神障害や発達障害のある人の雇用を継続させるために、定期的に本人と話し合い、仕事や体調について振り返る場を設けるようにしましょう。

課題が発生したときには、課題に対する本人や企業の希望を話したうえで、支援者も一緒になって、今後の対応策を考えると効果的です。また、何か課題がある場合だけ開催するのではなく、人事異動などもあるため、何も問題がなくても年1回は振り返りの場をつくり、本人の状況変化などに対応できる環境をつくっておきましょう。

また、ハローワークや障害者就業･生活支援センター、保健所、福祉施設、医療機関など、本人を支援している人に集まってもらい、本人も参加してのケア会議を開催している企業もあります。

ポイント2 体調の変化の把握と体調不良の際の対応

本人の障害状況を踏まえて、雇用管理上の配慮をしていくことが望まれますが、健康管理面については、精神障害や発達障害のある従業員が主治医と相談しながら、自己管理をしていくことが基本です。

ただし、体調に波のある人も多いので、例えば、出勤してきたときに、普段と違う様子が見られたら、「調子はどうか」と一声掛けるなど、普段から本人の様子に気を付けて、早期に状況を確認するよう、心掛けるようにしましょう。

また、精神障害や発達障害のある従業員が体調不良を訴えた際は、一人ひとりの状況を十分に把握し、個別に対応することが求められます。そのためには、本人の体調不良の状況がどのようなものかなど、支援機関や医療機関と十分に連携をとって対応することが望まれます。

例えば、調子の悪い時に無理をさせないようにすることで気持ちにゆとりがうまれ、体調を崩さずにすむパターンもあります。また一方では、安易に欠勤すると、欠勤したことでさらに出勤しにくくなるという悪循環に陥ってしまう人もいるため、まずは本人の話を十分に聞いたうえで、出勤するように促した方がよいパターンもあります。

障害の有無に関わらず、誰しも調子の良いときもあれば、悪いときもあります。全面的に休むという対応以外にも、勤務時間をしばらく短縮するなどの緩和勤務の検討も考えられますので、ベストな方法を関係者で話し合い、対処するようにしましょう。

ポイント3 医療機関や支援機関との連携

雇用している精神障害や発達障害のある人が調子を崩したときは、主治医には守秘義務があることを念頭に入れたうえで、本人の同意を得て、医療機関や支援機関から情報を収集するなど、できるだけ連携を図るようにしましょう。支援機関は、本人の日常行動を理解しているので、ちょっとした疑問などをすぐ問い合わせることができます。医療機関の場合は、普段から主治医と連絡の取りやすい時間を確認しておくと、よりスムーズな連携が可能となります。

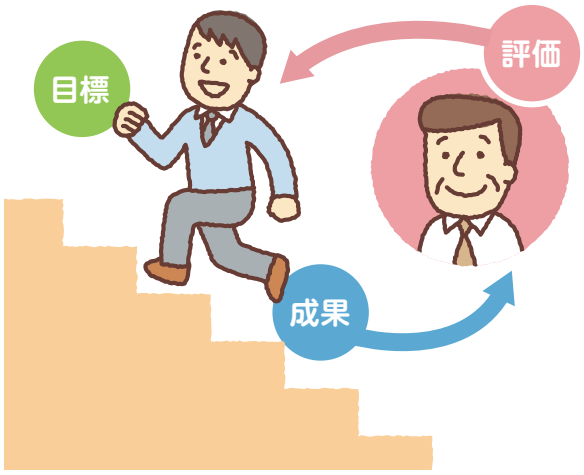
また、精神障害や発達障害のある従業員の多くは通院を必要としています。通院が必要な従業員に対しては、通院時間を確保する必要があります。定期的な通院を確保するために、時間休をとれるようにしたり、通院時間を勤務扱いにする制度を設けている企業などもあります。

ポイント4 仕事の評価と目標設定

採用後、仕事に慣れて大きな問題が発生しなくなると、日々同じように仕事に従事してもらい、仕事ぶりに対するフィードバックもなくなるといった状況が発生しがちです。

このような状況が長期間続くと、仕事に対する目標がはっきりしなくなり、意欲が低下する人もでてきて、本人が持っている潜在能力を十分に引き出せなくなってしまうことも考えられます。

このような状況を防ぐために、本人が目的意識を持って仕事に取り組めるよう、企業側の評価をフィードバックし、本人と一緒に新たな目標設定をしていくことが望まれます。



ポイント5 仕事内容の変更

仕事への意欲がある人については、本人の希望も踏まえて、仕事内容を変更したり、仕事の幅を広げることも考えられます。仕事内容の変更を検討する際には、本人の意向の聞き取りに加え、これまでの本人の仕事ぶりから、変更する仕事に対応できるかどうか、十分に検討することが望まれます。

また、仕事内容の変更と同様、配置転換や昇進についても、普段から仕事の振り返りを行い、目標設定について本人と十分に話し合っていることが重要なポイントになります。