

精神・発達障がい者とともに働くための接し方
こんなときどうする？ガイドブック
～職場定着を進めるために～



このガイドブックでは、職場で働く上で
精神・発達障がいのある方にどのような
配慮が必要か事例を掲載するよ！



鳥取県

目次

はじめに	P.2
精神・発達障がい者雇用の現状	P.3
精神障がいとは	P.5
発達障がいとは	P.7
精神・発達障がいのある方に対する接し方ポイント	P.9
①新しく障がいのある方を採用する予定。面接ではどんな配慮をしたらいいだろうか？	
②採用が決まったAさんについて、配属先にはどう説明したらいいのだろうか？	
③業務の説明や指示をする際に、留意することは？	
④すっかり仕事に慣れたと思ったのに休みがちに。何かあったの？	
⑤最近ミスが多いみたい。どうしたんだろう。	
精神障がいのある方に対する接し方ポイント.....	P.19
①新しく障がいのあるBさんを採用予定。就業時間や業務量はどうしたらいいの？	
②常に緊張感を持って仕事をしているが、疲れ気味ではないだろうか？	
③業務時間や業務量、休憩場所など以外にも配慮できることってないの？	
発達障がいのある方に対する接し方ポイント.....	P.25
①発達障がいのある方に対する面接・採用試験での配慮すべき点はあるのだろうか？	
②作業に集中できていないみたい。どうしてだろう？	
③業務時間や業務量、休憩場所など以外にも配慮できることってないの？	
配慮企業の事例.....	P.31
支援機関・制度の紹介.....	P.35
お問い合わせ先.....	P.37

はじめに

全国では、精神障がいのある方が在宅・施設入所あわせて320万人いらっしゃいます。これは約40人に1人の割合で精神障がいのある方がいらっしゃることになります。そして、近年その人数はさらに増加傾向にあります。

精神疾患により長期にわたり日常生活や社会生活への制約がある方に対しては、「精神障害者保健福祉手帳」が交付されます。

鳥取県では6,418人（平成27年末時点、およそ100人に1人の割合）が取得されています。

本県の精神障がいのある方※の就職件数は、平成27年度は278件と、身体障がい者、知的障がい者を上回る就職件数となっていますが、働きはじめて1年後には約半数の方が離職されているという調査結果もあります。

そのため本県では、障がい者の職場適応を支援するジョブコーチの体制を強化するなど定着支援に力を入れているところです。こういった取組をさらに進めて、職場の同僚など周りの方の精神障がいへの理解が進み、安心して長く勤め続けられる職場環境を実現することが求められています。

※精神障害者保健福祉手帳をお持ちの方には、発達障がいのある人も含まれています。

また、「障害者の雇用の促進等に関する法律」は平成25年に改正され、事業主に対して、障害者に対する合理的配慮の提供義務が規定されました。

平成27年3月には、その具体的な内容を定める合理的配慮指針が策定されました。この合理的配慮とは、障がい者と障がい者でない者との均等な機会や待遇の確保、障がい者の能力の有効な発揮の支障となっている事情を改善するための必要な措置のことです。

本書では、このような法律改正の趣旨を踏まえて、精神・発達障がいのある方への職場での接し方や配慮が必要な点、配慮企業の事例などを取り上げています。

精神・発達障がいのある方をともに働く職場の仲間として受け入れるための一助としていただければ幸いです。

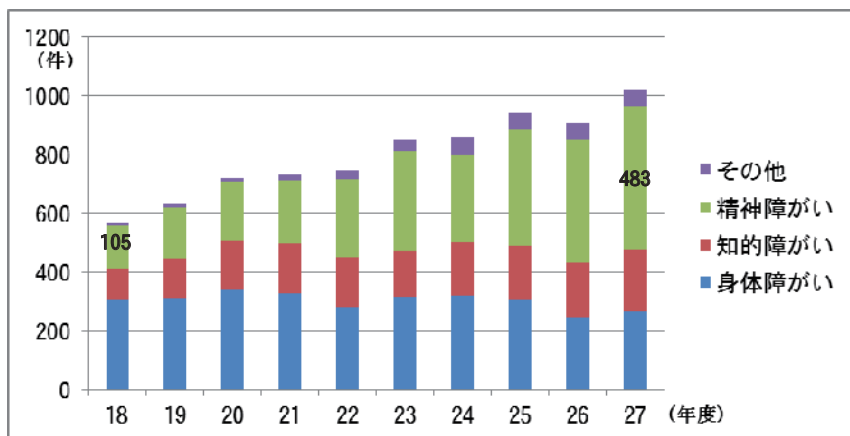
なお、この冊子の作成にあたり、企業の皆様、各関係機関等に多くの御協力をいただきました。この場をお借りして感謝申し上げます。

精神・発達障がい者雇用の現状

働くことを希望する精神障がいのある方が増えています

近年、働くことを希望する障がいのある方が増えています。過去10年間で障がいの求職者の新規求職申込件数は倍増しており、中でも、**精神障がい者は3倍以上も増加**しています。（※発達障がい者含む）

<鳥取県内ハローワークの障がい者新規求職申込件数の推移>



法定雇用率の算定基礎の対象に精神障がいのある方が追加されます

民間企業(対象労働者数が50人以上の規模の企業)は、「障害者の雇用の促進等に関する法律」によりその雇用する労働者数に法定雇用率(2.0%)を乗じて得た数(その数に1人未満の端数があるときは、その端数は切り捨てる。以下「法定雇用障害者数」という。)以上の身体障がい者又は知的障がい者を雇用しなければならないとされています。

平成30年4月1日からは**精神障がいのある方も算定基礎に加わる**ことになっています。

$$\text{法定雇用障害者数} = \left[\begin{array}{l} \text{常時雇用労働者数} \\ \text{(短時間労働者を除く)} \end{array} + \begin{array}{l} \text{常時雇用の} \\ \text{短時間労働者数} \end{array} \times 0.5 \right] \times 2.0\%$$

※短時間労働者とは、週所定労働時間が20時間以上30時間未満の労働者

鳥取県の現状

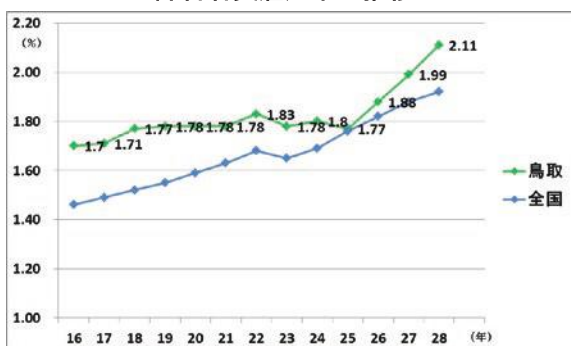
鳥取県の障害者実雇用率は、平成28年6月1日現在で**2.11%(前年比0.12ポイント上昇)**と**過去最高**となりました。これは、全国平均(1.92%)を上回っています。

法定雇用率達成企業の割合も59.1%(前年比4.3ポイント上昇)となり、約6割の企業が達成している状況です。

また、県内ハローワークを通じた平成27年度の障がい者の就職件数は597件(前年比45件増)で過去最高を更新するなど、障がい者の就職状況は改善傾向にあります。

一方、離職者が減少する傾向にないことや平成30年度には精神障がい者が法定雇用率の算定基礎に参入され法定雇用率の見直しが行われることから、今後も更なる離職防止と就労支援の充実が求められています。

＜障害者実雇用率の推移＞



職場定着を図るために

では、精神・発達障がいのある方が職場に長く勤めていくために必要なこととはどのようなことなのでしょう。

精神・発達障がいのある方と周囲の人たち両方が安心して働くために、まずは精神・発達障がいを正しく理解することが大切です。

これから一緒に働く仲間にはどんな特性があり、どのように接していけば良いかなど、まずは理解することから始めてみましょう。



精神・発達障がいのある方の就職や職場定着をすすめるために、どんな症状があり、どう接すれば良いのか、学んでいこう！

精神障がいとは？

脳および心の機能がなんらかの原因でうまく働かず、日常生活に支障がある状態のことを言います。精神障がいの分類として、統合失調症や気分障がい、てんかん等があります。誰でもかかる可能性があり、服薬やその他の適切な治療と周囲の方々の配慮に

統合失調症

脳の神経ネットワークがうまく機能せず、さまざまな情報をまとめることができなくなります。およそ100人に1人がかかる身近なものです。

投薬治療によって症状を軽減することが可能です。

【症状と特徴】

<陽性症状>

- 幻覚(主に幻聴)や妄想(主に被害妄想)
- 自分の考えを周囲に知られていると感じる

<陰性症状>

- やる気が起こらない
- 感情の表出が乏しい
- 記憶、注意力、判断力の低下

接し方のヒント

ストレスが高まったり、投薬が中断されると、症状が悪化する可能性があります。**症状の変化に注意し、早めに相談ができるようにしましょう。**

また、陰性症状の時には、物事を整理して考えることや複数の作業をすることが辛く感じられることがあります。

そのため、**ゆっくりペースで段階を踏んで行う作業が向いています。**

気分障がい

躁(そう)うつ病やうつ病などが含まれます。このうち、躁うつ病は、双極性障がいともいわれ、躁とうつの波が繰り返されるものですが、投薬治療などにより、症状の波が軽減されます。

【症状と特徴】

<うつ状態>

- 憂鬱な気分が続き、生き生きと感ぜられない。
- 意欲の低下。何をする気にもなれない。
- 自己評価が低く、悲観的。
- 睡眠障がいや食欲低下がみられる。

<躁状態>

- 気分爽快で、上機嫌に話す。
- 自己評価が高く、楽観的。時に誇大妄想。
- 些細なことで激怒、攻撃的になる。
- 衝動買いなど行動に抑制が効かない。
- 睡眠障がいや早期覚醒がみられる。

接し方のヒント

症状が悪化する時の徴候として、不眠や食欲不振、不安・イライラなどが高まります。こんな時は早めに相談し、休養も必要です。

ミスが多くなったり、遅刻が増えるなど変化が見られたら、声をかけてみましょう。そのとき、**できる範囲で話をじっくり聞き、アドバイスは専門家に任せることが大切です。**

よって症状をコントロールできている場合も多いのが特徴です。精神障がいのある人が経験する症状は、一人ひとり違います。その人にしかわからないつらさがあるということ、周囲の人たちが正しく理解して、一緒に過ごしやすい環境をつくるのが大切です。

条件さえ整えば、能力を十分に発揮することができます。

神経症・ストレス関連性障がい

様々な不安障がいが含まれます。多くは本人のもともとの性格的要因に、ストレスなどの外的要因が加わって引き起こすと考えられています。

投薬治療やカウンセリングなどによって症状を安定させていくことが可能です。

【症状と特徴】

<パニック障がい>

突然、動悸、息苦しさ、窒息感、めまい、冷や汗、恐怖感などに襲われ、また再び起こったらどうしようという不安感にさいなまれる。

<全般性不安障がい>

身の回りの様々なことが慢性的に不安になる。イライラ、震え、緊張などの症状がある。

<強迫性障がい>

不合理な考えが何度も頭に浮かんでくる。例えば、戸締りを何度も確認しないと気が済まなくなり、日常生活に支障をきたす。

<その他>

人前で話せない・字が書けないといった「社交不安障がい」や危険な目にあったりした時に生じる「急性ストレス反応」などがある。

接し方のヒント

声の震えや吃音、発汗、トイレが近い、イライラ、早口など症状はそれぞれです。周囲の人は、その人の様子が普段と異なってこのようなしぐさを見せた時には、**不安や緊張を増長させてしまうことは控えてください。**
焦らず見守ることが大切です。

てんかん

「てんかん発作」を繰り返し起こしますが、発作が治まっているときは、元通りの状態で生活できるのが特徴です。

多くの場合、適切な投薬治療で発作を抑制することが可能です。

【症状と特徴】

発作を起こして転倒する、意識がない状態でうろろする、口をもぐもぐさせるなど様々です。なかには、意識が数秒なくなるだけで、周囲の人からはほとんど気づかれないものもあります。また、しびれ、熱っぽさ、変な臭いなどがするなど、感覚の異常を起こすものもあります。

接し方のヒント

特性や対処法を本人や本人をよく知る関係機関又は支援者の人にきちんと聞いておき、よく理解しておきましょう。

そして、発作が起きないように、**服薬しているか、睡眠をとっているかなど気かけましょう。**

また、全身の「けいれん」が起きる可能性がある場合は、**危険なものなどを遠ざけるなど対応しましょう。**

※その他にも、精神障害者保健福祉手帳の対象となる障がいとして、交通事故や脳梗塞などで脳の一部が損傷することで起こる高次脳機能障がいや発達障がい(次頁で参照)があります。

発達障がいとは？

発達のアンバランスによって日常生活に支障がある障がい特性を持つもので、自閉症、アスペルガー症候群などが含まれます。人とコミュニケーションをとることや対人関係の構築が苦手な反面、特定の分野で優れた能力を発揮することもあるため、その人が「何が苦手」で「何が得意」かをよく理解したうえで接する必要があります。大きな音や光に反応してパニックを起こす感覚過敏の方もいます。多くの人は、強い対人不安・集団

それぞれの

- 言葉の発達の遅れ
- コミュニケーションの障がい
- 対人関係・社会性の障がい
- パターン化した行動、こだわり

もう少し詳しく！



対人関係や社会性、コミュニケーションが苦手といった特徴に加え、パターン化した行動やこだわりなどがみられます。

しかし、細かいところ目がい、こだわりが仕事にマッチングするとその人の持っている能力を発揮するなどの特徴があります。

知的な遅れを伴うこともあります

自閉症

※広汎性発達障がい(PDD)

アスペルガー症候群

- 基本的に、言葉の発達の遅れはない
- コミュニケーションの障がい
- 対人関係・社会性の障がい
- パターン化した行動、興味・関心のかたより
- 不器用(言語発達に比べて)

※自閉症、アスペルガー症候群その他の広汎性発達障がいは、本質的にはひとつの障がい単位だと考えられ、近年「自閉スペクトラム症(ASD)」という場合も増えてきています。

不安があり、集団での生活に、強い疲労感や緊張感を感じています。また、抽象的であったり曖昧な表現の理解が苦手なこともあるため、分かりやすく簡潔な会話を心がけることが大切です。

その人の特性を掴んで、できない原因を取り除けば、その人の持っている能力を発揮することができます。

障がいの特性

注意欠陥多動性障がい(ADHD)

- 不注意
- 多動・多弁
- 衝動的に行動する

学習障がい(LD)

- 「読む」「書く」「計算する」等の能力が、全体的な知的発達に比べて極端に苦手

出典：厚生労働省ホームページより引用、一部改変

もう少し詳しく！



じっとしていることが苦手だったり、集中力を持続することが難しいなどの特徴があります。

しかし、想像的、感覚的、直感的な能力を発揮するなどの特徴があります。

もう少し詳しく！



基本的、全般的な知的発達に遅れないものの、「読む」「書く」「計算する」など、特定の能力を使用したり習得したりするのが苦手な特徴があります。

しかし、本人の得意な分野を活用すれば能力を発揮するなどの特徴があります。

では実際に精神・発達障がいのある方に対してどのような接し方が必要なのかな。次頁より事例を紹介するよ。

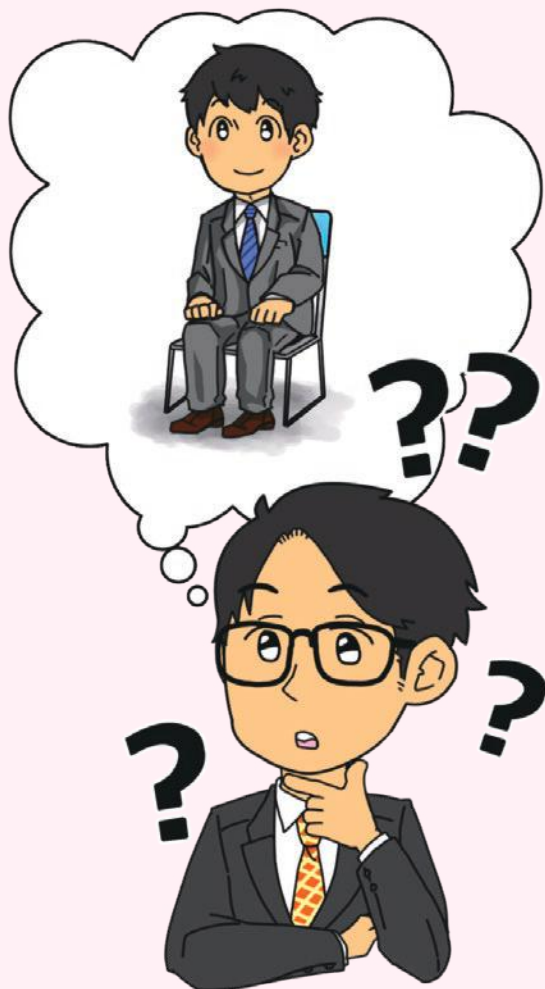


精神
障がい
発達
障がい

①

新しく障がいのある方を採用する予定。
面接ではどんな配慮をしたらいいだろうか？

とある会社が、精神・発達障がいのある方の採用を考えており、募集を行いました。近々面接予定です。健常者と同様の面接方法で大丈夫なのでしょうか。何か配慮することはあるのでしょうか。



対応例

就労支援機関の職員などの同席を認めるなどの配慮があると安心です。

精神・発達障がいはいずれの障がい特性や必要な配慮が異なっています。

そのため、精神・発達障がいのある方と面接官の意思疎通を助け、また、障がい特性を面接官によく知ってもらうために、面接時に就労支援機関の職員などの同席を認めている事例があります。

<同席者の例>

- ・ハローワークの職員
- ・障害者職業センターの職員
- ・障害者就業・生活支援センターの職員
- ・ジョブコーチ
- ・本人の出身学校の職員
- ・障がい者福祉施設の職員
- ・障がい者を支援するNPO法人の職員
- ・本人の家族
- ・人材紹介会社の職員



障がいの特性や配慮事項・支援内容の説明、面接における本人の受け答えの補足などの役割を担う事例が多いです。

その他の配慮の例

- 他の社員が入りしなない個室の会議室で面接を実施した。
- 支援機関の職員から事前に本人の障がい特性を確認しておき、面接時に過度な負担がかからないよう配慮した。
- 緊張している様子の方には、面接の中断を認めており、時間を空けて本人が落ち着いてから面接を再開している。
- 本人や保護者などの不安解消のため、本人だけでなく、保護者・就労支援機関の担当も一緒に職場見学や勤務内容の説明を実施した。

精神
障がい
発達
障がい

②

採用が決まったAさんについて、配属先にはどう説明したらいいのだろうか？

採用面接を経てAさんが入社してきます。会社に円滑に受け入れるために、職場ではどのような準備をしておくといいのでしょうか。



対応例

勉強会などを開催し、事前に本人に対する接し方などを本人のプライバシーに配慮した上で、従業員と共有しましょう。

障がいのある方がその能力を発揮し円滑に仕事をするためには、障がいのある方の障がい特性やその方が働くに当たってどのような支障を感じているか、どのような接し方が必要かといったことについて周囲の理解を得ることが望まれます。周囲の人も、各自できることをしていくことが必要です。

<説明する内容の例>

【精神障がい】

- ・具体的に配慮が必要な事柄や仕事上関係する障がい特性について
- ・体調不良になった際の初期動作、連絡体制、倒れた際の誘導などについて
- ・対応上のポイント(コミュニケーションが苦手であることを踏まえて接してほしいことや、疲れやすいためフォローしてほしいこと、危険が及ぶ業務は必ず2人で行うこと等)について

【発達障がい】

- ・必要最低限の障がい特性(作業の習得には時間がかからないが、コミュニケーション能力に困難を抱えていることなど)
- ・本人のできること、できないこと
- ・対応上の留意点(例:指示、注意するときは穏やかに話すこと、一つずつ指示を出すことなど)・昼休憩時などの関わり方の留意点

説明する相手は、障がい者本人の上司、配属先の社員、業務上関係する部署の社員などが挙げられます。

(本人の希望を踏まえて)説明する方法の例

- 本人の特性や必要な配慮事項などを記載した資料を社員と共有した。(ナビゲーションブック※など使用)

※本人の特性や必要な配慮事項などを記載した資料として、「ナビゲーションブック」があります。ナビゲーションブックとは、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が作成したツールであり、障がい者自身が、自身の特徴やセールスポイント、障がい特性、職業上の課題、事業所に配慮をお願いすることなどを取りまとめ、事業所や支援機関に説明するために用いるものです。

- 障がい者雇用に関しての勉強会を開催し、指導担当を決めるなど支援体制を築いた。



本人の特徴

- 特性
- 得意なこと
- 苦手なこと
- 作業について
- 困ったときの対処法

精神
障がい
発達
障がい

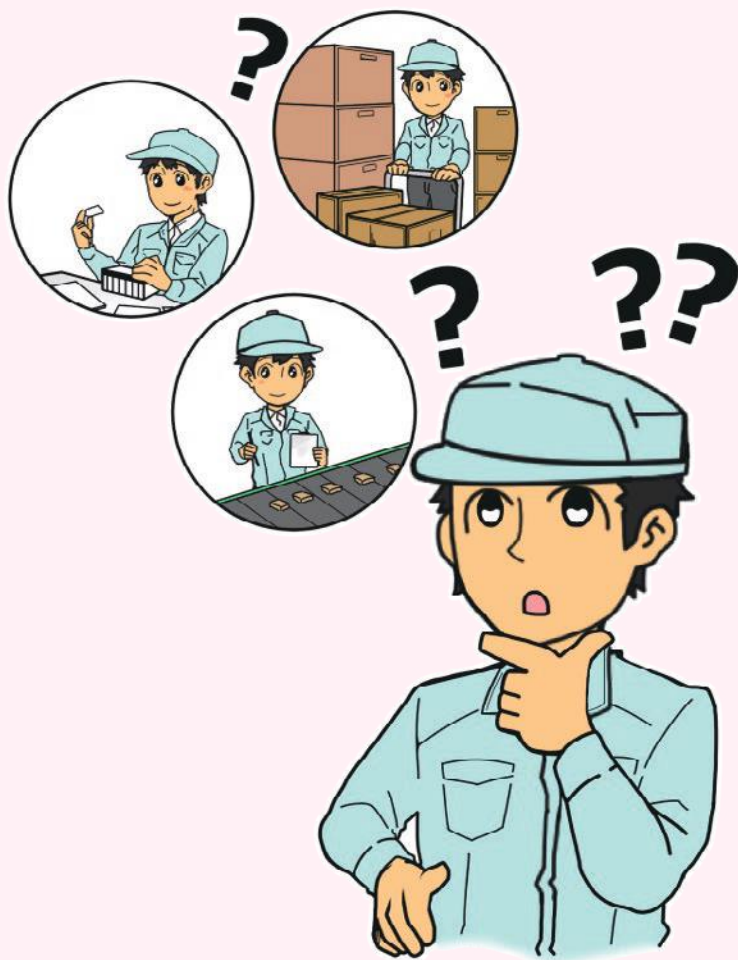
③

業務の説明や指示をする際に、留意することは？

Aさんが入社しました。Aさんの配属先の上司となったあなた。

障がいのある方の上司となったのは初めてです。

業務をお願いする上で、注意するポイントなどはどのようなことがあるのでしょうか。



対応例

業務の優先順位、目標、業務指示、スケジュールなどを明確にし、指示を一つずつ出す、作業手順を分かりやすくしたマニュアルを作成するなどの対応を行きましょう。

精神障がいのある方には、曖昧な状況にストレスを感じやすく、また、工夫・応用が苦手な方もいます。また、発達障がいの方で例えば自閉症の方の中には、いわゆる暗黙のルールを理解が苦手であったり、言葉を書き取りに受け取る傾向がある方がいます。

そのような方に対しては、作業の流れや手順を決めて、できるだけ具体的かつ簡潔な指示を出すような配慮を行っている事例があります。



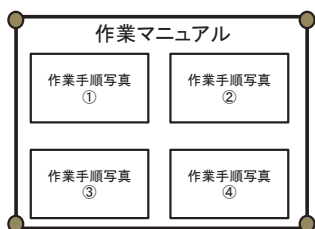
<配慮例(精神障がい)>

【業務の優先順位を明確に示している例】

- 毎日作業内容が変わることから、次にやるべき仕事、いつまでに終わらせるかなど細かい内容について、その都度指示している。
- ホワイトボードなどにより個人別にその日や週ごとの作業を掲示している。

【マニュアル作成などをしている例】

- 写真などを活用したマニュアルを作成し、目につきやすい箇所に掲示している。
- 使用する機械に番号を貼り付ける。清掃箇所により使う用具を色分けしている。
- マニュアルをポケットに入れられるカード型にし、いつでもチェックできるようにしている。



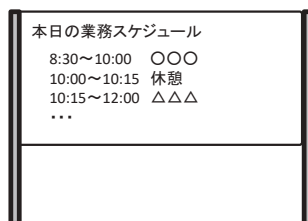
<配慮例(発達障がい)>

【業務指示を明確にしている例】

- 口頭で、例えば「午前中はこの仕事をしてください」と時間を区切って指示したり、「Aが終了したら、次はBです」と業務の完結を持って区切ることや、「きれいになったら次のものを洗う」ではなく、「10回洗ったら次のものを洗う」など、具体的な作業方法を指示している。
- 各部署の指導担当者が普段から情報交換をして、本人に対する指示の出し方に統一性を持たせている。

【スケジュールを明確にしている例】

- ホワイトボードにその日のスケジュールを貼り出している。



精神
障がい
発達
障がい

4

すっかり仕事に慣れたと思ったのに休みがちに。
何かあったの？

仕事が順調に見えたAさん。しかし、最近休みがちに。
原因を考えても見当たりません。Aさんに一体何があったのでしょうか。
・・・複数の者から指示があり、業務が円滑にいっていなかったようです。



対応例

業務指導や相談に関し、担当者を定めましょう。

障がいのある方が円滑に仕事をされるために、業務指導や相談に関し企業内の様々な立場の人を担当者として選任している事例があります。担当者を決めることにより、障がいのある方が働く上で支障になっている事情をお互いに認識し、その支障になっている事情の解決のためにはどのような接し方が適切かといった内容に対応することができます。

<担当者の例>

- 社長、施設長、常務等の組織の管理者
- 総務部などの人事担当者、就業場所の責任者
- 本人の上司、同僚、同年代、同じ障がいのある先輩社員
- 定年後の再雇用社員
- 障害者職業生活相談員



担当のあり方、指導・相談の仕方の例

【担当のあり方の例】

- 複数の者から指示をすると本人が混乱するため、担当者のみが指導を行っている。
- 業務対応を行う者(現場の上司)と相談対応を行う者(人事担当者)を分けている。

【指導・相談の対応例】

- 定期的に本人と面談したり日誌交換を行いながら、仕事の悩みや体調などについて把握したり、仕事のフィードバックを行うようにしている。

<業務日誌の例>

	項目	当てはまるものに、○をしてください。
就業 状況	業務内容	適度・難しいこともあるができる・難しい
	業務量	多い・ちょうどよい
	モチベーション	前向きに頑張れた・頑張れた・落ち着かない・やる気がなかった
健康 状態	コミュニケーション	うまく話せた・普通・うまく話せなかった
	体調	良い・普通・悪い
相談	生活面	順調・悩みあり
	困りごと・悩みごと	

<質問の仕方の例>

- 例)×「何かあったら連絡して」 ※何かあったらって、何があるときかわからない
○『困ったことがありますか』と声をかけるので、あれば教えてください。
なければありませんと言ってください。』

業務日誌の内容や質問の仕方の例を紹介するよ！

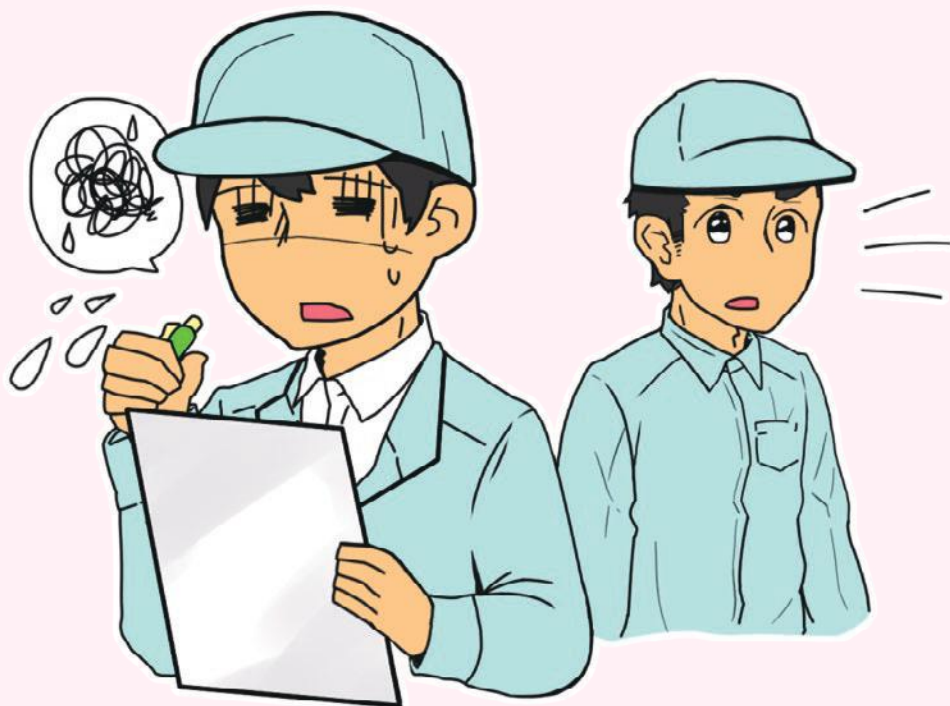


精神
障がい
発達
障がい

5

最近ミスが多いみたい。どうしたんだろう。

Aさんが入社して半年が経ちました。順調に働いていましたが、最近ミスが増えてきました。本人もミスを気にしているようです。仕事にも集中できてないみたい。



対応例

出退勤時刻・休憩・休暇に関し、通院・体調に配慮しましょう。

個々の障がいのある方の障がい特性によっては、通常の時間に出勤することが困難であったり、体調に波があることや通院・服薬を要することがありますが、その場合は個々の障がいのある方の状況に合わせて適切な配慮を行うことが必要です。



配慮例

【出退勤時刻に関し、配慮している例】

- 通勤ラッシュを避けられるよう、出退勤時間を決めている。
- 一人のほう落ち着いて作業ができるという申しがあったため、出退勤時間を1時間早めている。

【休憩に関し、体調に配慮している例】

- 積極的な休憩の取得、時間をずらしての休憩、休憩時間の延長を認めている。
- 規定の休み時間以外にも休憩を認めている。
- 通常60分休憩だが、本人の希望に応じて、45分と15分に分割して休憩を取れるようにしている。

【休暇に関し、通院・体調に配慮している例】

- 通院日などを考慮してシフトを作成し、また、通院日には休暇を認めている。
- 体調不良時の欠勤連絡は緊張が伴うとのことなので、本人の担当者に個別に連絡してもよいこととしている。
- 有給休暇を1時間単位で取得可能にしている。

【その他の例】

- 本人が不調に気づきやすいように、体調、睡眠、服薬の簡単なチェックリスト形式の記録帳を活用している。

<体調管理に関するチェックリストの例>

体調管理に関する例だよ！

体調	良い・普通・悪い
服薬	決められた時間に薬を飲みましたか？ 飲んだ・飲んでない
睡眠	昨日はよく眠れましたか？ よく眠れた・眠れなかった



①

精神障がい

新しく障がいのあるBさんを採用予定。
就業時間や業務量はどうしたらいいの？

とある会社で精神障がいのあるBさんを採用する予定です。

会社の人事担当は、精神障がいのある方の雇用が初めてのため、就業時間や業務量は
どうしたらいいのか悩んでいるようです。



対応例

無理をされることのないよう、徐々に勤務時間を延ばしたり、業務量を増やすなど調整しましょう。

精神障がいのある方の中には、「緊張しやすい」「何事にも手を抜けず頑張りすぎてしまう」という特性のある方が多いので、知らず知らずのうちに疲労を蓄積される方もいます。職場定着のためには、本人に合った勤務時間と業務量から始めることが重要です。

配慮例

【勤務時間の配慮について】

- 短時間勤務を認め、徐々に勤務時間を延ばしていくようにしている。
- 残業や夜間業務は控えてもらっている。
- 勤務時間延長について、本人の体調などを最優先に、本人、担当者、主治医の意見を取り入れ話し合いを重ねている。

【業務量の配慮について】

- 本人の状況や業務の習熟度に合わせて業務量を増やしていく。
- 過集中の傾向があるため、業務内容を段階的に増やしていった。
- 業務内容・量の変更をせずにパターン化して、本人が混乱しないようにしている。
- 本人の苦手なことに配慮した上で、業務を担当してもらっている。

例) 人との接触の少ない業務を担当してもらう、電話応対を免除する、単純な作業(社員の補助業務や反復作業など)から開始して徐々に複雑な作業に移行

- チームを組んで急な休みが発生しても業務をフォローできる体制を取っている。
- 本人が困ったり迷ったりしていないか、定期的な声かけや日誌により確認し、業務量を調整している。
- 業務量を増やすときは、ジョブコーチなどの専門支援機関の助言を聞くようにしている。



②

**精神
障がい**

常に緊張感を持って仕事をしてくれているが、
疲れ気味ではないだろうか？

徐々に職場に慣れてきて順調そうなBさん。一生懸命してくれていますが、いつも緊張しているようで、疲れ気味ではないか心配です。何か配慮できることはないのでしょうか。



対応例

できるだけ静かな場所で休憩できるようにするなど
個性に応じてリラックスできる環境を提供しましょう。

精神障がいのある方の中には、新しい環境に対して不安を感じやすかったり、きまじめで手を抜けず、常に緊張感を持ち続けて頑張りすぎたりしてしまう方もいます。このような方には、できるだけ静かな場所を用意するなどの配慮を行っている事例があります。



配慮例

- 休憩時間を一人で過ごしたいという本人の意向により、静かに休憩ができるようにしている。
- 一人で休憩できるよう、本人の希望に応じて、従来の休憩場所以外の休憩場所を確保(会議室の解放など)したり、休憩時間をずらしたりしている。
- 本人がリラックスできる自由な場所(車の中、外出など)での休憩を認めている。
- 休憩室に簡易ベッドを置くなど、横になって休めるようにしている。
- スペースが狭かった従来の休憩室を改装し、男女別の休憩室及び談話室を設けた。

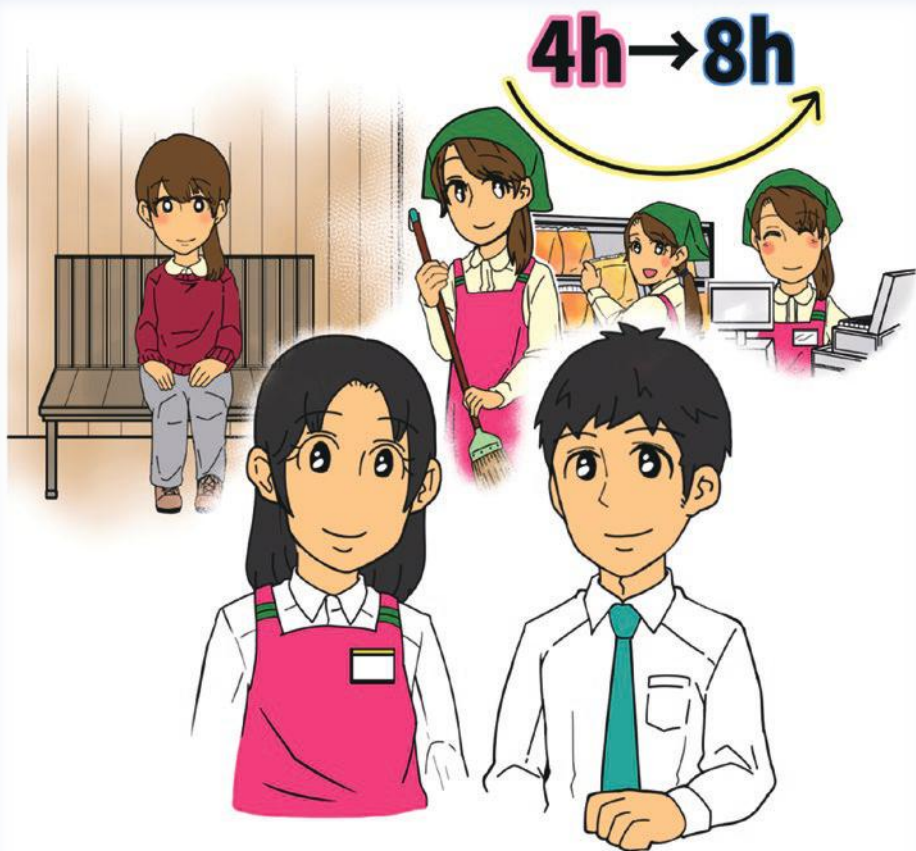
※発達障がいのある方にも同様の配慮をしている事例があります。

③

精神障がい

業務時間や業務量、休憩場所など以外にも配慮できることってないの？

精神障がいのあるBさんも業務時間や業務量、休憩時間の配慮があり、順調に仕事に取り組んでいるようです。さて、他にはどのような配慮の仕方があるのでしょうか。



ポイント！

一人ひとりの個性に応じたきめ細かな配慮が大切です。

精神障がいのある方といっても、一人ひとり個性は様々です。一人ひとりに応じた配慮が大切であり、その事例を紹介します。

配 慮 例

- **ジョブコーチ※や障害者就業・生活支援センター※、障害者職業センターの支援を活用している。**
支援について…始めはジョブコーチなどが中心となって支援を進めますが、少しずつ事業所の方にお任せしていきます。
※詳しくは35、36ページをご覧ください。
- 出退勤時などの**面談や家族と連絡をとること、日誌の確認**などにより、体調を把握している。
- 本人と相談した上で、本人にてんかんの発作が起きたときの**対処法を予め従業員間で共有し、対応できるようにしている。**
- 急な事態が発生した時に対応できるよう、**社内用PHS**を持ってもらっている。
- てんかんの方の発作を予防するため、夏期には**水分補給のためのウォーターサーバー**を設置している。
- 事務作業に専念できるよう、人の出入りする窓口から**離れた座席に配置**している。
- 手待ち時間が出来た際にできる**簡単な仕事を常に用意**しておき、仕事が途切れることによるストレスを少なくなるようにしている。
- 定期的に、**臨床心理士による個別相談**を実施している。
- 就労支援機関や医療機関との連携を密にして、相談や体調が悪化したときの適切な支援につなげられるように、**会社外のサポート体制を構築**している。
- **仕事以外でチャレンジできる場**(アビリンピック、障害者ワークフェアへの出店、スポーツ大会など)の参加支援を行っている。



①

**発達
障がい**

**発達障がいのある方に対する面接・採用試験
での配慮すべき点はあるのだろうか？**

とある会社が、発達障がいのあるCさんの面接を行います。
面接・採用試験で何か配慮すべき点はあるのでしょうか。



対応例

文字によるやり取りや試験時間の延長を行います。

発達障がいのある方には、コミュニケーションに困難を抱えていたり、集中力が途切れがちであったり、文章の読み書き・計算など特定の課題に困難を示したりする場合があります。したがって、面接・採用試験においては、本人の抱えている支障に応じて、口頭での面接を文字によるやり取りに代える、試験時間を延長するなどの配慮を行っている事例があります。



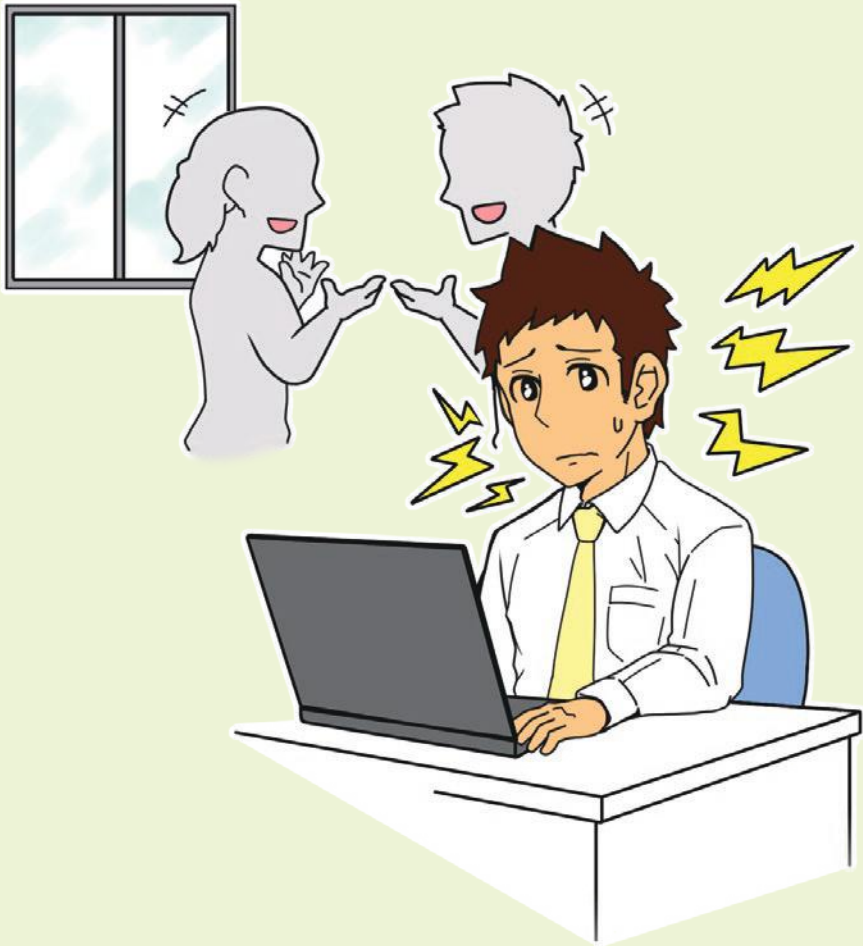
配慮例

- 面接において、本人が言葉に詰まった場合に平易な表現の質問に変えたり、紙媒体での質問にするなどの配慮を行った。
- 通常の面接より時間をかけ、わかりやすい質問をすることなどにより丁寧に障がい特性などの聞き取りを行った。
- 制限時間を設けずに筆記試験、適性検査を実施した。
- 適性検査の際に、同行する支援スタッフが試験監督者に質問するなどの支援を行うことを認めた。
- 実技試験を実施したが、速度は考慮せず採否を判断した。

② 発達障がい

作業に集中できていないみたい。
どうしてだろう？

面接・採用試験を経て、入社した発達障がいのあるCさん。
最近作業に集中できていないようです。
一体どうしたのでしょうか。・・・どうやら感覚過敏であったようです。



対応例

感覚過敏を緩和するため、サングラスの着用や耳栓の使用を認めるなどの対応を行きましょう。

発達障がいのある方の中には、音や光、においなどに独特で過剰な敏感さを持っている方もいます。これらの感覚過敏の方に対しては、その障がい特性に応じて、サングラスや耳栓・ヘッドフォンの使用を認める、衝立を用意して周囲と遮断された空間を用意するなどの配慮を行っている事例があります。

配慮例

【音】

- 音に対して過敏であるため、静かなところで作業してもらう、耳栓を付与する、ヘッドフォンの着用を認める、机の電話を外すなどの配慮を行っている。

【光】

- 光に対して過敏であるため、蛍光灯を一本少なくする、サングラスの着用を認めるなどの配慮を行っている。

【におい】

- においに対して過敏であるため、マスクの着用、芳香剤の使用を認めるなどの配慮を行っている。

【衝立を用意している例】

- 視線があると集中できないため、本人の机の前後左右に衝立を用意した。
- 事務用品を組み合わせ、手作りの衝立を作成した。
- 集中力を持続してもらうため、机の周りに棚を作って視覚的な情報の制限を行った。
- 作業机を衝立で仕切って、個人の作業スペースの確保と他の人との業務比較を防止した。
- 休憩所にカーテンで仕切りをした。

【その他】

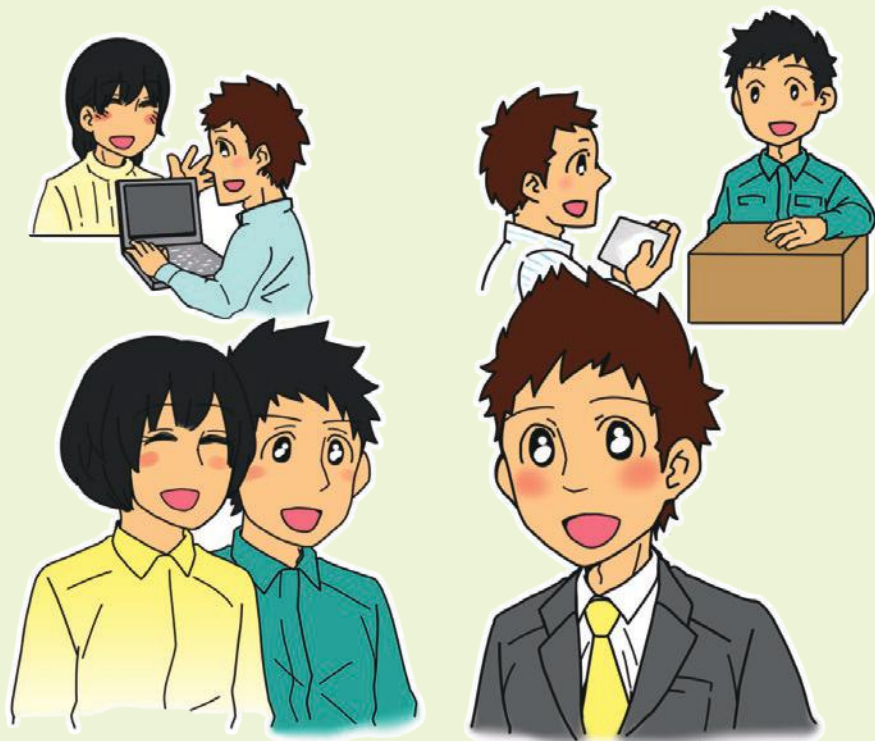
- 本人からの要望で、他者との関わりをできるだけ少なくし、静かな作業環境を整えている。
- 体温調整が苦手であるため、本人専用のスポットクーラーを設置した。



③ 発達障がい

業務時間や業務量、休憩場所など以外にも配慮できることってないの？

発達障がいのあるCさんも業務時間や業務量、休憩時間の配慮があり、順調に仕事に取り組んでいるようです。さて、他にはどのような配慮の仕方があるのでしょうか。



ポイント!

一人ひとりの個性に応じたきめ細かな配慮が大切です。

発達障がいのある方といっても、一人ひとり個性は様々です。一人ひとりに応じた配慮が大切であり、その事例を紹介します。

配慮例

- **タイマーを導入**することで、時間内の生産量を把握してもらうようにした。**目標を数値化**することでモチベーションを上げることができた。
- できるようになったことやできていることを本人に伝えて、**繰り返しほめる、評価する、会社に必要な存在**だと自己肯定感を高めてもらうような**声掛け**を行う。
- 高圧的ではなく、「・・・してほしい」と**丁寧な言葉遣い**で指示をする。
- 長時間集中して同じ作業を続けることが困難であるため、**午前と午後で別の作業**を担当することにしている。
- 業務でつまづき、感情が高まってくる様子が見られたら、担当者が**穏やかな声と柔らかな表情で積極的に声かけ**を行い、**少し休憩**を入れたり、**全く別の業務を依頼**するなど環境の変化を作り出すようにしている。
- 本人の理解を得た上で、日報に本人の体調管理欄を設けてモニタリングを行い、その資料を**主治医・支援機関・事業所担当者**で共有している。
- **ジョブコーチ**や**支援機関の支援**を活用している。

発達障がいのある方の特徴を職業上の強みとして活かした事例

- 熟語・専門用語の知識が豊富。 → 専門知識が活かせられる。
例) コンピュータプログラム・ソフトウェアの検証、翻訳など
- 興味があるとコツコツ取り組める。秩序や予定を重んじる。
→ ルーチンワークに地道に取り組む力を活かせられる。
例) 物流・倉庫の仕分け、工場整備点検
- 発想が自由、思いつきがある。 → 独特な発想、感性を活かせられる。
例) ウェブサイトのデザイン、社内報作成
- 細かいことによく気づく。 → 正確さがある。
例) データ入力、ファイリング



配慮企業の事例

社会福祉法人 あすなる会 特別養護老人ホームわかさ・あすなる



所在地: 八頭郡若桜町若桜

従業員: 52名(うち障がい者数: 精神2名(清掃業務))

事業所概要

あすなる会の「私たちは あすなるの木にふりそそぐ光のように愛情と使命感を持ち地域福祉の未来を創造します」という理念のもと、地域福祉に貢献し、明るい未来を創り上げていきたいと思っております。

障がい者雇用の経緯

障がいのある方を雇用する以前は、施設内の感染症予防及び清掃関係の業務を介護士がしていました。介護士の業務負担が大きく、どうにか軽減できないかと思ったのがきっかけです。

雇用するにあたり面接の際、一緒に来られていた鳥取障害者職業センター(ジョブコーチ及びカウンセラー)、ハローワーク鳥取(障害者専門支援員)、障害者就業・生活支援センターしらはま(相談員)の方々の熱意がすごく感じられ、施設として安心して今後の相談ができると感じ、雇用に至りました。

主な業務内容

主に拭き掃除、モップがけ等の清掃業務を担当していただいています。他にも窓拭きや冬季には加湿器の水を補充等もしていただいています。

1日のスケジュールを決め、例えば「月曜日の午後1時30分～午後2時45分まではA居室及び1階廊下モップがけ」というようにその日の業務内容を確認・把握しやすいよう明確にしています。



接し方のポイント

支援機関の方々にアドバイスをいただき、以下のような配慮を行っています。

①業務内容スケジュール

採用当初に、業務内容とスケジュールを明確にし、ご本人と内容を共有しました。時間内に出来る仕事の幅を徐々に増やしています。

清掃業務内容				
	月	火	水	金
開始時間	しちふく 玄関の	えびす 廊下・階段の	しちふく 玄関の	えびす 廊下・階段の
12:45~	拭き掃除・モップがけ 1階の手すり・ベッド番の	拭き掃除・モップがけ 1階の手すり・ベッド番の	拭き掃除・モップがけ 1階の手すり・ベッド番の	拭き掃除・モップがけ 1階の手すり・ベッド番の
13:30~	拭き掃除 洗面(15分)	拭き掃除 洗面(15分)	拭き掃除 洗面(15分)	拭き掃除 洗面(15分)
14:48~	しちふく(廊下・1階廊下) モップがけ (冬期)加湿機の水補充 (冬期以外)加湿・廊下 の拭き掃除	えびす(廊下・1階廊下) モップがけ (冬期)加湿機の水補充 (冬期以外)加湿・廊下 の拭き掃除	しちふく(廊下・1階廊下) モップがけ (冬期)加湿機の水補充 (冬期以外)加湿・廊下 の拭き掃除	えびす(廊下・1階廊下) モップがけ (冬期)加湿機の水補充 (冬期以外)加湿・廊下 の拭き掃除
16:00~	拭き掃除 洗面(15分)	拭き掃除 洗面(15分)	拭き掃除 洗面(15分)	拭き掃除 洗面(15分)
17:00 終了	片付け・終了	片付け・終了	片付け・終了	片付け・終了

③ふりかえりシート

1日の業務を終えると毎日記入していただいています。睡眠時間や元気度等による体調面の確認、口頭では言いにくいこと等も記入していただいています。

ふりかえりシート (平成28年)

月	2日 (月曜日)	残業チェック【0】
睡眠時間	昨夜の睡眠時間 (23:15)	今朝の起床時間 (08:15)
元気度	0 (ない) ~ 100 (ある)	
備考	<input type="checkbox"/> 気持ち <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 寝つきが悪かった <input type="checkbox"/> 両度も目が覚めた	

②相談手順書

「仕事の内容」「健康状態」「生活面」等相談する内容によって、誰に相談すれば良いのか分かりやすいように、手順書を作成しました。

相談の手順		
A	B	C
仕事の内容について	・体調不良 (腹痛、腰痛、吐き気) ・身体がだるい、しんどい ・ストレスがあり、相談したいなど	・生活面で相談したいことがある ・食費管理について相談したい ・福祉の制度利用について相談したいなど
相談できる内容	・相談できる内容	・相談できる内容
事業用: ○○主任 ○○J.C. ○○相談員 ○○J.C.の備かへ相談	事業用: ○○主任 ○○J.C. ○○相談員 ○○J.C.の備かへ相談	○○相談員へ相談
・仕事について ・勤務時間について ・職場での人間関係について ・等の仕事に関することの悩み	・体調不良の場合... ・すぐに出勤する判断せず ・事前に相談し、しっかり調整を促して働くこともできます ・体調管理について ・ストレス対処方法について ・生活のリズム、睡眠の質について ・等の、生活管理や精神的なケアに関するものの悩み	・家賃の値上げ、生活費の削減 ・福祉の制度の利用について ・等の、生活管理における、悩み

④元気度(ふりかえりシート内)の分析

ふりかえりシートの元気度をもとに、ご本人の状態を把握しています。元気度が低い状態が続くと、支援機関に相談する等フォロー体制を構築していきます。

月	実施日	元気度	指標	元気度	備	考
4月	11	30.0		9	緊張気味で、寝い表情・動きであった。	
5月	18	20.6		12	前月の疲れが出たか?	
6月	22	46.4		8	4月・5月・6月が終了した。出勤日数も増えた。	
7月	18	25.6		11	雇用延長になって気持ちが高まったか?	
8月	22	57.3		5	4月からの5か月間で一番元気度が良かった。	
9月	22	29.5		10	8月は、調子が良かったがその反動が来たようである。	
10月	20	64.5		4	これまでの中で一番元気度が安定している。	
11月	19	50.0		7	平均値での勤務状況であった。	
12月	20	54.0				
1月	20	75.0				
2月	19	67.4				
3月	22	76.8				
合計	233	51.0				

様々な配慮により、平均して高い元気度となった。

ご本人から一言

働いて良かったことは、清掃業務をしていたら、利用者の方やスタッフの方から「ありがとう」と言ってくれたことです。また、多くの人と関わりを持つことができ、会話をする機会が増えたことで自分自身も大きく変わった気がします。今後の目標は、勤務時間を増やし、趣味であるコンサートにたくさん行ければと思います。また、両親への感謝の気持ちを大切にしていきたいです。



人事担当から一言

企業の皆様は、雇用は企業内で育成等対応しなければならぬとお考えであると思います。しかし、障がいのある方の雇用については、企業内だけで対応するのではなく、支援されている機関と連携しながら進めるのが、障がいのある方が安心して働くことができる環境づくりの第一歩ではないでしょうか。



吉田施設長

配慮企業の事例

公益財団法人 鳥取県保健事業団



所在地：鳥取県鳥取市富安

従業員：192名（うち障がい者数：精神1名（洗浄業務）、身体2名（検査業務）、知的1名（洗浄業務））

事業所概要

当財団は、県民の健康増進と各種疾病の予防、生活環境の保全に役立つ公衆衛生事業を実施する機関として設立された公益財団法人です。

そして、健診・検査の精度向上への取り組みと心のこもった行動を通じ、お客様の満足を追求し、鳥取県民の皆さまの健康と豊かな自然環境保全の実現に貢献します。

障がい者雇用の経緯（精神障がいのある方の事例）

当初から検査業務に伴う検査器具の洗浄作業は検査技師が自ら行っていました、検査技師の負担が大きく、業務の効率化を図るために何か方策がないか検討したことが受け入れのきっかけです。

雇入れに際しては、現場における実習から始まり、個別移行支援計画、ジョブコーチ支援計画を関係機関と協議し、いくつかの課題を解決するためのサポートをしていただきながら雇用に至りました。

主な業務内容

水質検査に使う検査器具や検体容器の洗浄作業を担当していただいています。毎日同じような器具を相当数洗浄しなければならないため、本人なりに段取りを決めて作業しています。1日のスケジュールは、午前中は2階検査室でガラス器具の洗浄から始めて、検体用ガラス瓶の洗浄に移り、午後は3階検査室でガラス器具と検体用ポリ瓶を洗浄するといった流れで作業しています。

また、洗浄・乾燥の終わった器具・容器を所定の場所へ整理保管する作業も担当していただいています。



接し方のポイント

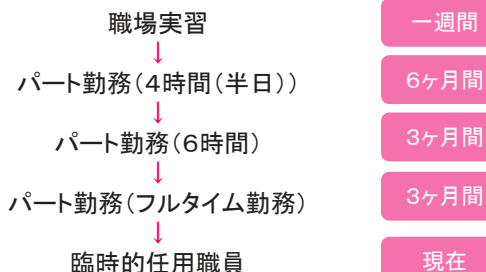
○勤務時間を徐々に延ばす

採用に当たっては、職場実習からスタートしました。その時に、彼の能力が業務に適していると判断し、採用に至りました。

採用後も、徐々に勤務時間を延ばすことで、無理なく仕事をさせていただくことができました。

現在では、フルタイムで勤務いただいています。

採用までの流れ



○伝えるべきことは伝える

障がいがあるからと遠慮をしすぎることは、本人のためにも事業所のためにもなりません。仕事は仕事と割り切って、伝えるべきことは伝えるようにしています。

支援機関にもご協力いただき、支援会議を開き、会社に必要な存在であることを理解してもらった事例もあります。

○休暇のあっ旋

一生懸命で頑張り屋さん。責任感も強く、業務は丁寧であり確実にしてくださいます。そのため、忙しくないときは有給休暇をとるように促しています。

ご本人から一言

業務の中では、洗浄した器具に汚れや洗浄の際使用した洗剤が残っていないか、ヒビが入っていないかなどに気を付けて業務を行っています。

約10年間勤めさせていただいていますが、職場の方々も優しく指導してくださり、勤めて良かったと思っています。

★平成25年度優秀勤労障害者として、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構理事長努力賞を受賞



人事担当から一言

非常に勤勉で、検査技師の検査業務を支える立場として日々頑張っていると思います。器具の洗浄、片付けを任せることにより、検査技師は検査業務に専念することができるようになりました。

障がい者と「共生社会」を実現するためには、その障がいを理解し、必要な支援を検討し配慮すること、そして、関係機関との連携を密にして、働く人が成果を実感し、生活の基盤を築いていくことが重要であると思います。



林環境事業部長兼試験検査課長

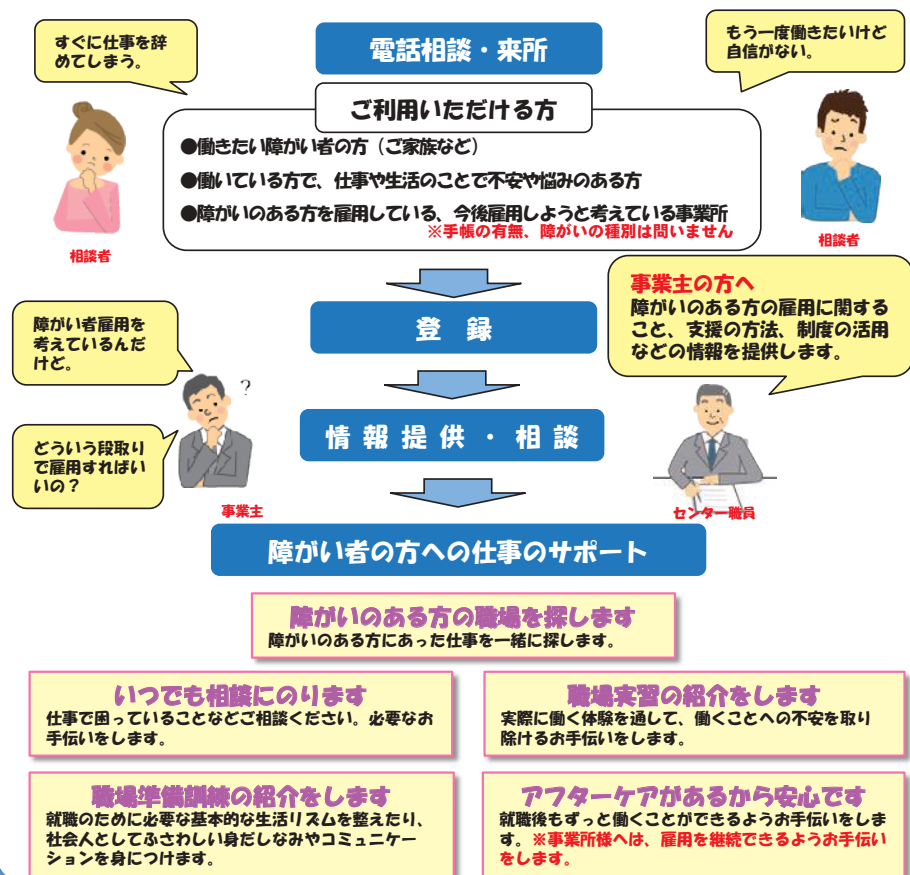
障がい者雇用支援機関・制度紹介

障害者就業・生活支援センター

障害者就業・生活支援センターとは

障がいのある方に対し、就業面と生活面の一体的な相談・支援を行います。
また、事業所の方に対しては、雇用に向けた相談、及び採用された方の障がい特性を踏まえた職場定着のための支援などを行います。

ご支援の流れ



登録料・利用料は無料です

個人情報や企業情報などのプライバシーは守ります。

障がい者雇用に関して、「受け入れ体制ができていない。」「どう指導していいのかわからない。」などの不安がある事業主の方は多いかと思えます。ここでは障がいのある方の雇用をサポートする支援機関や制度をご紹介します。ぜひご活用ください。

ジョブコーチ支援

ジョブコーチとは

障がい者の方、事業主の方、そして障がい者のご家族に対して、障がいのある方が職場に適應できるようきめ細かな支援をするサポート制度です。

ジョブコーチとは、1年以上の就労支援経験があり、厚生労働大臣が定める研修を修了した支援者です。

ご支援の流れ

状況の把握



現在お困りのことや職場の状況など把握します。

支援計画・支援の準備

ご支援する内容を明確化し、支援期間や方法を決定します。実際にご支援する前に、支援内容の詳細説明などの打ち合わせを行います。



支援の実施

ジョブコーチが事業所を訪問して、直接支援を行います。

集中支援期

ジョブコーチが主体となり、課題に対する支援を行います。

移行支援期

支援の主体をジョブコーチから事業所の担当者に徐々に移します。

← 支援期間1～8ヶ月（標準2～3ヶ月） →

職場定着率
アップ!

フォローアップ

ジョブコーチがいなくても仕事ができるようになることを目指しますが、ときどき様子を見に伺います。お悩みのことがあれば、お手伝いをします。

ご支援の内容

障がいのある方へのご支援

- 人間関係や職場でのコミュニケーションの取り方
- 働くうえでの基本的なこと
- 仕事の進め方
- 通勤に関すること
- 仕事に伴う生活面でのこと、お休み時の活動 等

事業主の方へのご支援

- 障がいの理解に関すること
- 職務内容の設定に関すること
- 作業指導の方法に関すること
- 障がい者との関わり方に関すること
- 家族との連絡、連携体制の確立に関すること 等

ご家族の方へのご支援

- 障がいの知識に関すること
- 職業生活を支えるために必要な知識
- 家庭内でどのように支援すればよいか
- 事業主との連絡、支援機関との連携に関すること等

お問い合わせ先は次ページへ

お問い合わせ先

障がい者の就業・定着について相談する場合

名称	所在地	電話番号	FAX
鳥取障害者職業センター	鳥取市吉方189	0857-22-0260	0857-26-1987
障害者就業・生活支援センター しらはま	鳥取市伏野2259-17	0857-59-6060	0857-59-2022
障害者就業・生活支援センター くらよし	倉吉市昭和町1-156	0858-23-8448	0858-23-8456
障がい者職場定着推進センター くらよし	倉吉市昭和町1-156	0858-23-8448	0858-23-8456
障害者就業・生活支援センター しゅーと	米子市道笑町2-126-4 稲田地所第5ビル1F	0859-37-2140	0859-37-2140
障がい者職場定着推進センター あしすと	米子市道笑町2-126 桑本ビル1F	0859-34-6568	0859-34-6568

※**ジョブコーチ**については、鳥取障害者職業センター、障がい者職場定着推進センターくらよし、障がい者職場定着推進センターあしすとにお問い合わせください。

障害者雇用納付金制度に基づく各種助成制度に関する相談

名称	所在地	電話番号	FAX
(独)高齢・障害・求職者雇用支援機構鳥取支部	鳥取市若葉台南7-1-11	0857-52-8803	0857-52-8785

求人等に関する問い合わせをする場合

名称	所在地	電話番号	FAX
ハローワーク鳥取	鳥取市富安2-89	0857-23-2021	0857-22-6906
ハローワーク倉吉	倉吉市駄経寺町2-15 (倉吉地方合同庁舎内)	0858-23-8609	0858-22-6494
ハローワーク米子	米子市末広町311 イオン米子駅前店4F	0859-33-3911	0859-33-3959
ハローワーク根雨	日野郡日野町根雨349-1	0859-72-0065	0859-72-1371

障がい者に関する関係機関

名称	所在地	電話番号	FAX
鳥取労働局職業安定部 職業対策課	鳥取市富安2-89-9	0857-29-1708	0857-22-7717
鳥取県福祉保健部 障がい福祉課	鳥取市東町1-220	0857-26-7889	0857-26-8136
鳥取県商工労働部 雇用人材局就業支援課		0857-26-7693	0857-26-8169
鳥取県教育委員会事務局 特別支援教育課	鳥取市東町1-271	0857-26-7575	0857-26-8101
鳥取県精神保健福祉センター	鳥取市江津318-1	0857-21-3031	0857-21-3034
『エール』 鳥取県発達障がい者支援センター	倉吉市みどり町3564-1 (県立皆成学園内)	0858-22-7208	0858-22-7209

終わりに

今回紹介した事例以外にも考えられる配慮は数多くあるよ。

一人ひとりの障がいの特性に応じた配慮が一番求められるんじゃないかな。でも、配慮だけでは、障がいのある方の職場定着にはつながらないよ。

大切なのは、**同じ仲間・同僚として認められている**ということなんだ。例えば、挨拶を交わす、日ごろからの声掛けなど。同じ職場の仲間なのに、他の人とは違う接し方をされたり、気を遣われすぎたりされては居心地が良いはずがないよね。

障がいの有無に関係なく、みんなが安心してともに働くことができる職場になればいいね！



本書に関するお問い合わせは、鳥取県就業支援課にご連絡ください。

鳥取県商工労働部雇用人材局就業支援課

〒680-8570 鳥取市東町1-220

TEL 0857-26-7693 FAX 0857-26-8169

※本冊子は、厚生労働省策定の「改正障害者雇用促進法に基づく障害者差別禁止・合理的配慮に関する合理的配慮指針事例集【第二版】」を参考に作成しています。