

こんなとき

しょうがいしゃこよう じれいしゆう

障害者雇用事例集

はたら
～ともに働くためのちょっとしたヒント～



はじめに

この事例集は、障害者雇用の現場で障害のある方と共に働く方向けです。様々な職場で働く障害者一人ひとりに合わせた環境づくりを考えるきっかけとなることを目指し、平成27・28年度に武蔵野市地域自立支援協議会（*1）のはたらく部会（*2）が作成しました。私たちは、この事例集が障害者と共に働く皆さまと障害者が互いに理解を深め、より良い職場環境づくりを目指すきっかけになることを強く望んでいます。

さて、平成26年に批准した障害者の権利に関する条約を受けて、平成28年4月には障害者の雇用を促進することを目的に障害者雇用促進法が改正されました。雇用の分野における障害者に対する「差別の禁止」と「合理的配慮の提供義務」が定められ、働く障害者を取り巻く環境づくりが求められています。

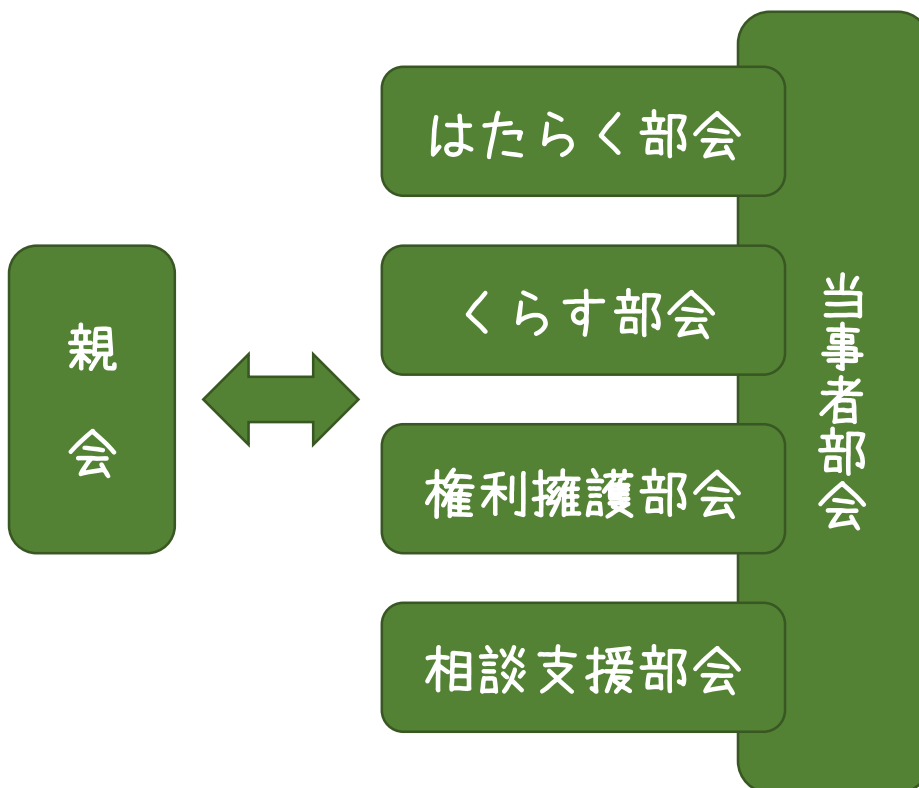
「障害者の働きやすい環境を整えていくこと」は、障害の有無に関わらず「誰もが働きやすい環境を創造していくこと」にも繋がると私たちは考えています。事例集を手にとっていただくことをきっかけに、一人ひとりが、障害者の働きやすい環境について考えることができたらとても嬉しく思います。

なお、障害は一人ひとり異なります。事例集に記載した内容はあくまでも参考事例としてご活用いただきますようお願い申し上げます。

結びに、事例集作成にご協力をいただきました武蔵野市地域自立支援協議会の障害当事者部会（*3）をはじめとする各関係機関の皆さまに感謝申し上げます。

- * 1 武蔵野市地域自立支援協議会…障害者総合支援法に基づく協議会。
地域における障害者への支援体制に関する課題を協議し、障害者の自立した地域生活を支えることを目的としている。武蔵野市では5つの専門部会を設置している。
- * 2 はたらく部会…武蔵野市地域自立支援協議会の専門部会のひとつ。
障害者の雇用について検討する部会で、市障害者福祉課、ハローワーク、市内の障害者就労支援に携わる事業所、企業、社会福祉協議会、当事者などで構成されている。
- * 3 障害当事者部会…武蔵野市地域自立支援協議会の専門部会のひとつ。
市内在住・在勤の障害当事者が様々なトピックスを柔軟に取り上げ、他の専門部会や関連機関と協働し、協議・活動をしている。

【武蔵野市地域自立支援協議会構成図】





本書の使い方

こんなときどうする？

よくあるシチュエーションを集めました

健康

1

人事異動、部署異動
などの環境変化が
予定されている



参考事例

- ①異動先の事前見学、事前実習を行い、新しい部署でも仕事内容の理解を促進した
- ②新しく上司となる方にご本人の配慮事項や指示の出し方、接し方について、その方法やポイントを引き継いだ。また、事前によく顔合わせをすることで安心感につなげた

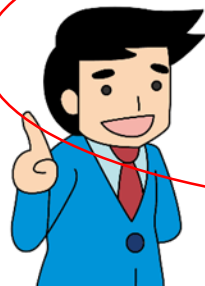
どういう対応が考えられる？

実際にあった事例を集めました

対応に正解はありませんが、参考にしてみてください。

配慮のポイント

環境変化は調子を崩す大きな原因となりがちです。上司の交代により指示の方法が変わってしまう、配慮事項が引き継がれていないと本人の不安感につながってしまうかもしれません。場所の変更についても同様です。



どういう理由が考えられる？

人により理由は様々ですが、全体的な傾向として参考にしてください。

目次

1. はじめに

- 1 はじめに
- 2 本書の使い方

2. こんなときどうする？

1 健康（体調管理・精神衛生）

- 1 人事異動、部署異動などの環境変化が予定 7
されている
- 2 欠勤・体調不良・いつもと様子が違う 8
- 3 健康相談を受けた 9
- 4 ストレスコントロールが苦手 10
- 5 集中力が続かない 11

整っていますか？職場環境 12

Part 1 個人を尊重していますか？

Part 2 “できること”に着目していますか？

【コラム】当事者の声 13

「障害は見えなくても、人となりは見える」

2 技能

- 1 業務手順の理解を促したい 15
- 2 仕事への意欲を高めたい 17
- 3 時間配分を考えてスケジュール管理をして 18
ほしい
- 4 報告・連絡・相談がなかなかもらえない 19
- 5 量的にも、質的にも、今まで通り働けなく 20
なった

整っていますか？職場環境 21

Part 3 一日の業務を明確に示していますか？

Part 4 必要な情報共有ができていますか？

【コラム】当事者の声 22

「伝えにくい事は見える化して解決する」

目次

3	コミュニケーション・ルール・マナー	
1	本人への理解を深めたい	25
2	信頼関係を築きたい	26
3	お互いを尊重できる気持ちのよい職場づくり をしたい	27
4	どんな声掛け・関わり方をしたらよいかわか らない	29
5	締切に間に合わない	31
6	職場にふさわしい身だしなみ、言葉遣いを身 につけてほしい	32
7	時間管理ができるようになってほしい	33
	整っていますか？職場環境	34
	Part5 本人が必要な情報にアクセスできていますか？	
	Part6 困ったときに、頼れる相談相手がありますか？	
	【コラム】当事者の声	35
	「私の就労体験」	

健康

(体調管理・精神衛生)

人事異動、部署異動 などの環境変化が 予定されている



参考事例

- ①異動先の事前見学、事前実習を行い、新しい部署でも仕事内容の理解を促進した
- ②新しく上司となる方にご本人の配慮事項や指示の出し方、接し方について、その方法やポイントを引き継いだ。また、事前によく顔合わせをすることで安心感につなげた

配慮のポイント

環境変化は調子を崩す大きな原因となりがちです。上司の交代により指示の方法が変わってしまう、配慮事項が引き継がれていないと本人の不安感につながってしまうかもしれません。場所の変更についても同様です。



欠勤・体調不良・いつもと 様子が違う

参考事例

- ①個別面談を実施し、本人の状況把握をした
- ②調子が悪い時のサインを把握し、早い対応をこころがけた
- ③支援機関に通院同行を依頼した
- ④期間を決め、短時間勤務に切り替えた



配慮の ポイント

職場環境だけでなく、プライベートでの問題が体調に支障をきたしていることも考えられます。また服薬との相性にも左右されているかもしれません。

定期面談は実施されていますか？調子を崩している時のサインを見逃さないよう、まずはご本人とよくコミュニケーションのとれる関係性を構築してください。

健康相談を受けた



参考事例

- ①必要に応じて受診をすすめ、本人と通院休暇の調整を行った
- ②精神的な不調となった際、短時間勤務に切り替えた
- ③体調によって、業務内容と業務量を配慮した
- ④気温や体調に応じて服装を変えることを認めた

配慮のポイント

不調の際、普段よりもペースダウンできる職場だと無理せず仕事を続けられ、長期の就労に結びつきやすくなります。また、「暑い」「寒い」の感じ方に違いがあります。服装については、是非本人の意見も取り入れていただきたいと思います。



参考事例

- ①定期面談を実施し、ストレス条件の確認とその対処法を共有した
- ②あらかじめ休憩時間をスケジュールの中に組み込んだ

配慮のポイント

困りごと、不安を自分から相談することは難しいかもしれません。また、突然「話を聞くよ」と配慮いただいても、その場ですぐに考えをまとめることが難しいかもしれません。お互いに無理のない期間で定期面談を実施することは有効です。

また、休憩を意識的に取ることは、意外と難しいことです。あらかじめ休憩をスケジュール化し、必然的に休める環境を整えておくことも有効です。



集中力が続かない



参考事例

- ①業務の工程を細分化、または増やした
- ②席の配置を静かな場所に移動した
- ③休憩をスケジュールの中に組み込んだ

配慮のポイント

- ①業務が難しすぎる、あるいは簡単すぎることも考えられます。難しければ業務の工程を細分化し、自信をもって取り組める工程からはじめてもらうことが有効かもしれません。
- ②視覚、聴覚からの刺激に影響を受けやすく、そちらに気をとられてしまうため、集中力が無いと思われてしまう方もいます。外部からの刺激が少ない場所に配置を変えることで改善されるかもしれません。
- ③「適宜」の休憩をとることが苦手な方もいます。リフレッシュする時間が必然的にとれるよう、あらかじめ休憩をスケジュールに組み込むことも有効かもしれません。

整っていますか？職場環境

Part 1 個人を尊重していますか？

- 「仕事をする以上、仕事に対するプライドを持っていたい。」そのことに、障害の有無は関係ありません。
- 「任せられる仕事がない」「障害特性があるから仕方ない」と、業務に関係ないことを依頼していませんか？
- あなたの同僚や部下である以上、「できること」を見つけ、役割を担ってもらってください。達成感を得られる職場、貢献できる職場 - 誰だって、そんな職場で働きたいのです。

Part 2 “できること”に着目していますか？

- できないことばかりに目を向けていませんか？
- また、「できない」という事実だけにとらわれ、否定的な言葉、態度をとっていませんか？
- まずは、「強み」「できること」を見つけ、評価してください。
- そして、その次に、できないことは「どうしたらできるようになるか」を一緒に考えてください。障害特性だけに縛られず、「その人らしさ」を見てください。

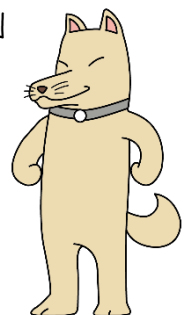
障害は見えなくても、人となりは見える

40代・男性

内部障害者の中には、パッと見た感じ障害者だとわからない人もいて、免疫機能障害4級の僕も完全にその一人です。病状の安定ぶりからみても、必要な配慮は通院の配慮と医療環境の安定化です。そのために必要なことは定期的に通院のためのお休みが問題なく取れること、できれば転勤がないこと、ということくらいです。同じ障害の方の中には、障害者枠ではなく一般の枠で働いている人もいますが、その一方で、透析が必要な方もおられるなど、同じ障害とはいえ人によって状況はかなり異なります。

障害を明らかにして就職した場合にときおり起こるトラブルは、上長や同僚になる方のこの障害に対するイメージが、働く本人と一致していない場合です。免疫機能障害はHIVに感染した結果、認定される障害です。障害名は聞き覚えがない方でもHIVは知っていることが多いと思いますが、患者の実生活についての情報をお持ちの方はまだ少ないのが現状です。実際に僕自身が何度か転職する中で、ある会社では「気遣い」として仕事の量を必要以上に減らされて他の部署から仕事を干されている人扱いをされてしまいました。別の会社では「他の社員に感染させたら全責任を取る」という念書を提出せよと言われたこともありました。それぞれがイメージするHIV感染者像で僕自身を上書きされるような出来事がいろいろあり、どちらの会社も自分のキャリアを考えたときにマイナスになると感じて退職しました。

他の障害でも、例えば白杖を持っている方は全員全盲だという誤解があったりするように、障害の名前や病名、使っている器具などによって特定のイメージをもたれることはあるかと思います。HIV感染症自体にはネガティブなイメージがついていることもあり、免疫機能障害の場合には本当に様々な「勝手なイメージ」によって判断されることが多いなと感じています。採用や職場でのコミュニケーション、評価など、雇用に関する様々な場面で、障害や病気の名前に左右されることなく、「個々の人となり」を見ていただくことが大事だと思います。



技能

業務手順の理解を促したい

参考事例

- ①業務手順の説明をマニュアル・図・写真・映像を用いて行った
- ②口頭での指示は簡潔、かつ明確に伝えるようにした
- ③業務手順に用いる言葉を統一化した
(例：ラベル貼り→シール貼り)
- ④業務手順や内容をメモしてもらうようにした
- ⑤業務の工程を細分化した
- ⑥業務をひとつずつ提供した
- ⑦業務を簡略化するツール（ジグ）を用意した
- ⑧同じ質問に対する答えを統一した
- ⑨説明するとき、代名詞（ここ、そこ、あそこ等）を使わないようにした
- ⑩本人の能力を確かめたうえで、業務の目標値を決めた



配慮のポイント

- ①口頭指示より、図などを用いた視覚的指示の方が有効な方もいます。または文字、映像、モデリングを用いることで理解の促進を図ることができます。口頭指示も簡潔に、明確に伝えることで理解促進をはかることが期待できます。
- ②曖昧な指示を理解するのが難しい方がいます。具体的にはっきりと明確な指示をすると理解がしやすくなります。
- ③同じ名称のものを、別の名称で呼ぶと理解できずに混乱してしまう方もいます。
- ④一度理解できても、時間が経つと忘れてしまう方や、説明を注意して最後まで聞くことが難しい方もいます。メモを取ってもらったりすることで忘れずに取り組むことができます。その際にメモを取る時間をいただくとより安心です。
- ⑤業務工程が複数あると手順が覚えられないことがあります。まずは少しずつ業務を身につけ、成功体験を重ねて自信を持ってもらえるようにすることが大切です。
- ⑥複数業務を並行して進めるよりも、ひとつの業務にじっくりと取り組むことが得意な方もいます。また、業務の見通しが持てなかったり、報告のタイミングが分からなくなったりすることが失敗体験に結びつきやすいといえます。
- ⑦身体機能に制限がある場合でも、ジグを活用することで、その業務に参加できるようになることがあります。
- ⑧質問の答えが聞く人によって違ったり、業務に関する用語が統一されていない場合にうまく理解につながらないことがあります。
- ⑨場所や資材の呼び名があいまいな場合、正確に理解することが難しく、指示が伝わっていない場合があります。
- ⑩目標値は本人の能力を確かめたうえで設定することで、お互いに業務の進捗について理解が深まります。

仕事への意欲を高めたい

参考事例

- ①仕事の成果を本人に示した
(例：完成品がお客様の手に渡る様子を見る)
- ②苦手な業務がある場合、どの部分が苦手かを確認するようにした
- ③手の空いている時間にできる納期の緩やかな仕事を用意した
- ④活躍の場を広げた
(例：店内アナウンスをお願いし、たどたどしいが一生懸命な様子に店内が温かい雰囲気になった)

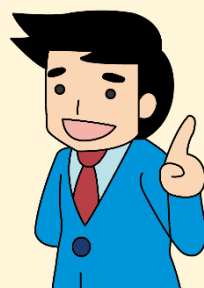
配慮のポイント

- ①仕事の全体像のイメージが苦手な方の場合、自分の業務の成果（結果）を示すことで、仕事に対するモチベーションがあがることがあります。
- ②苦手な業務があっても伝え方がわからなかったり、自分から尋ねることが難しい方もいます。そのため、適切な業務手順を共有することは有効です。
- ③役割が与えられないことはモチベーションの低下につながります。何ができるか、情報を収集し、業務を切り出すことで意欲の向上が期待できます。
- ④障害のある方の働き方を限定しないことで新たな発見が得られることがあります。本人の魅力を前面に出すことで、障害者雇用の生み出す価値を社会と共有することにも繋がります。

時間配分を考えてスケジュール管理をしてほしい

参考事例

- ①一日の業務スケジュールを作成し、視覚的に理解できるようにした
- ②一週間の作業時間割を組み立てた
- ③ひとつの業務にあたる時間を設定した
- ④午前と午後で作業を変えた



- ①口頭のみでは理解が難しいこともあります。本人にとってわかりやすいスケジュール表を作成し、近くに提示しておくことが有効なことがあります。
- ②ひとつの作業に集中しすぎてしまい、作業時間内に終わらず次に進めない方や同じ作業が続くと集中力が維持しにくい方がいます。一週間の時間割を作成することで、今何をすべきかの理解を促すきっかけになります。
- ③例えば、パソコン業務の集中力が続かず、長時間かかっても作業が進まない方がいます。業務時間を設定し、そのなかで目指す目標値を示すことで、理解につながる方もいます。
- ④長時間同じ作業を繰り返すことが苦手な方がいます。午前と午後で作業内容を変えることで、集中力が持続するようになることもあります。

報告・連絡・相談がなかなかもらえない

参考事例

- ①指示系統をはっきりさせた
- ②失敗したら、すぐに報告をお願いした。
報告後の評価を必ず行うことにした



配慮のポイント

- ①仕事について確認をしたいときに、誰に聞いたらいいのかわからなくなってしまい、困ってしまう人がいます。担当者を決めておくことが有効です。
- ②コミュニケーションをとることが苦手で、失敗しても報告せずにそのまま業務を続けてしまう方がいます。失敗をしないことよりも報告が大事であることの理解を深めていくことが大切です。

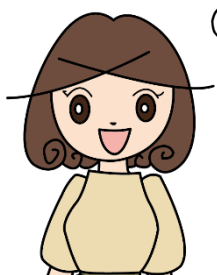
量的にも、質的にも、
今まで通り働けなくな
った



参考事例

- ①精神的に不調となった場合、短時間での勤務にできるような仕組みにした
- ②体調によって作業を選べるようにした

①精神的な不調により、長時間の勤務が難しくなる方もいます。無理はせず、短時間での勤務を取り入れることで、継続して働ける方もいます。



②体調が崩れると負荷の大きい仕事をこなすことが大変な方もいます。仕事の質の選択が出来ると長く働き続けられる方もいます。

整っていますか？職場環境

Part 3 一日の業務を明確に示していますか？

- 業務内容、業務量、その業務の「おわり（区切り）」を本人は理解していますか？
- いつまで、どこまで続くかわからない業務は、誰にとっても苦痛です。
- 「報告」と「評価」は業務のひとつの区切りです。「報告」も「評価」もない職場のなかで、達成感、自己肯定感を得ることは誰にもできません。
- 「報告」と「評価」が業務の流れに組み入れられるよう、システム化をはかってください。

Part 4 必要な情報共有ができていますか？

- 異動や配置変更、あなたや上司がどんなに良いパートナーであったとしても、いつまでもそばにいることはできません。是非、その時を想定し、必要な情報は更新をしてください。
- 日本も自然災害が増え、「防災」という視点が重要視されています。万が一、会社が災害にあってしまった時に備えて、「一緒に避難してくれるパートナー」「避難方法」「緊急連絡先や医療機関」を確認してください。
- また、地域の支援機関に登録されている方であれば、定期的な三者面談などで、本人の状況や変化を知っていただけることを願います。

伝えにくい事に見える化して解決する

30代・女性

私には見える障害と見えない障害の両方があります。車いすとか、呼吸器とかは見ただけで障害を持っていることが分かります。でも、職場で苦勞したのは、見えない障害をいかに伝えるかということでした。

はじめは、障害があるのでこうしてください、ああしてくださいと言ってしまうと、業務を任せてもらえないのではないか、要求ばかりするわがまま障害者だと思われてしまわないだろうかという不安の方が大きく、言い出せないまま、がんばりすぎて体調を崩してしまったりしていました。

なかでも、私が、一番理解してもらえず辛かったのが、病気特有の日内変動という症状です。一日の中で動けないほどに疲れてしまう症状が現れたりするのですが、たいてい30分程度の仮眠を取ると回復します。疲労症状が出て、自分のデスクで突っ伏してしまって「もう、今日は帰っていいよ」「いや、少し安んだら回復しますから」「家に帰ってゆっくり休んで明日からまたがんばればいい」などという会話がしょっちゅうでした。上司や同僚の気遣いに対して失礼なやつだとか思われたくなかったのもありますが、そうじゃないんだけどなあという葛藤の日々でした。

ある時、「いろいろな人が沢山いる組織の中で、みんなが共通理解を持つためには、はっきりと言うことは悪いことではない、むしろはっきり言わないと通じない」と、先輩に言われ、言葉じゃなくてもいいから、発信しないと分かってもらえないんだと痛感しました。

次ページへつづく

コラム「当事者の声」

前ページより

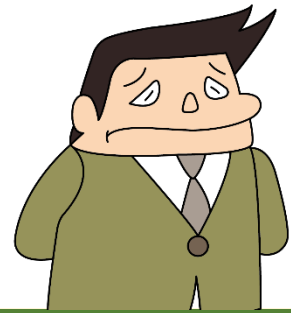
そこで、自分の疲労レベルを小さいホワイトボードに貼りだしてデスクの壁に設置しました。横に一本、棒を引き、0から100まで目盛りを書き込みます。そのときそのときの疲労レベルのところにマグネットをおくという仕組みです。80以上だと「疲労感はあまりなく、フルに仕事できます」、60だと「軽作業中心に」、40だと「いったん休憩とらせてください」と言った具合です。この方法を導入してから、「ああ、今は、この作業は頼めそうだな」と周りが判断でき、体調コントロールもうまく行くようになりました。

察してもらうことは、家族でも時に難しいものです。他人ならなおさらです。この疲労度が見える化したことで、言い出しにくいことも、言わなくても知ってもらう、お互いに気を遣うことは、ちょっとした工夫で解決出来ることが実際は多いのかもしれませんが。



コミュニケーション
ルール・マナー

本人への理解を 深めたい



参考事例

- ①プロフィールシートを作ってもらい、障害の特性、希望する配慮事項、服薬や生活リズム、家族状況を事前に確認した
- ②業務日報や週報を作成してもらった
- ③入社直後は、月一回程度の面談を実施し、業務への理解度と職場への定着度を相互で確認した

配慮のポイント

- ①人事異動や部署異動など、上司、同僚、職場環境に変化がある場合、本人に許可を得たうえで、情報共有をはかり直すことは長期就労につながるうえで有効です
- ②一日の終わりに業務の振り返りを行うことで、課題解決や不安解消につながることを期待できます。オンオフを切り替えるツールとしても有効です。
- ③定期的な面談は双方にとって不安の軽減をはかれるだけでなく、長期就労を目指すうえでは非常に重要なものです。

信頼関係を築きたい

参考事例

- ①立ち話・世間話を面談形式にした
- ②注意する時はみんなの前ではなく、別室で伝えるようにした

配慮のポイント

- ①相手の態度や表情に敏感な方もいます。何か話があるような時には、聞く姿勢や、聞く時間をきちんと持つことで安定する方もいます。
- ②周りの視線を感じ、自信を失うこともあります。別室で伝えることで、周りを気にすることなく、集中して話を聞くことができる方もいます。



お互いを尊重できる気持ちのよい職場づくりをしたい

参考事例

- ①ヒヤリハットシートでなく、ニコリホットシートやサンキューカードを作り、その人の良いところを職場で共有した
- ②プライベートの活躍を称え、みんなで共有した
(例：スポーツや趣味で入賞した人の賞状を社内に飾った)
- ③職場の親睦会などにも誘い、障害者だからと特別扱いしないようにした
- ④作業中、近くを通る社員が「お疲れさま」などの声をかけることで、見ていますよという雰囲気を作った



配慮のポイント

- ① 少しの失敗を引きずりマイナスのイメージが定着し、本来の力が発揮できなくなってしまう方がいます。周囲から長所に目を向けてもらうことが、自信を取り戻すことにつながります。
- ② 自分のことを受け入れられていると感じた経験を通して、今まで以上に力を発揮することができることもあります。
- ③ 障害者だからという特別扱いを好まない方がいます。障害はその人の一部分にすぎません。親睦会などに誘うことで同僚と仲間意識をもつことができます。
- ④ 対人面や業務面に不安があり、自分から声をかける自信をもちにくいという方もいらっしゃいます。さりげない声かけだけでも、本人の仲間意識の向上につながることもあります。



どんな声掛け・関わり方をしたらよいかわからない

参考事例

- ①心配なことを具体的に伝えるようにした
 (例：「疲れているように見えますがどうですか？」「眠そうに見えますが～」「不安そうに見えますが～」)
- ②「すごく大変」、「ちょっと大変」、「大丈夫」は、人によって大変の度合いが違うので、発言の事実確認を行った
 (例：数字で表してもらい、どの値がどの程度なのかの共通認識を持つようにする。)
- ③「辛い時は遅れて出勤してもいいし、早退してもいい」と声をかけた
- ④体調が悪そうなき、「体調が悪そうですね、そういうときはいつもどうしていますか？」と声掛けをした
- ⑤自分の気持ちを言い出せない人に、気持ちを表すカードを用意した。本人にそれを提示してもらい、なんでその感情になったのかを確認するようにした
- ⑥ストレスコントロールの為の定期面談を行った
- ⑦体調不良で長期入院した際、復帰までのプロセスを明確に示した

配慮のポイント

- ①「大丈夫ですか？」などの抽象的な質問に対して咄嗟に答えることが苦手な方がいます。迷惑をかけたくないとの遠慮から「大丈夫です」と答えてしまうこともあります。
- ②大変さの捉え方には個人差があります。SOSを出すことを躊躇し、自身の限界まで頑張ってしまったたり、頑張りすぎてしまうことが常態化してしまい、大変さを客観的に捉えにくくなっていることがあります。
- ③働き始めて間もない頃は緊張が高く、必要以上に力が入っていることがよくあります。行かなければいけないと思いつみ過ぎることで、無理をしている人の場合、声掛けによって自身の体調に関心を持ち、無理のない働き方ができる場合があります。
- ④不調時は体調の悪さを客観的に捉えることが難しい場合があります。周囲からの見え方を伝えることで、周囲が気にかけていることが伝わります。加えて、不調時の対処方法を考えるように促すことで、自身の不調に気づくことができうまく対処できることがあります。
- ⑤自分の感情を言葉にすることが苦手な方がいます。気持ちを表すカードを用いることで、気持ちを溜めこんでしまうことを防ぐ効果が期待でき、どうしてもなのかと理由を聞くことで、本音を理解することができます。
- ⑥日常業務の最中には、なかなか伝えきらずに抱え込んでしまっていることがあります。面談の場所と時間を設けることで、悩みを話すことができ安定につながります。
- ⑦自分自身の体調に関して不安がある場合、きちんと復帰できないのではないかと過度に落ち込んでしまう方もいらっしゃいます。必要とされているという安心感を得ることで、復帰後の安定につながります。

締切に間に合わない



参考事例

- ①時間、又は工程で区切って、本人から声をかけてもらうようにした
- ②時間で区切って、こちらから定期的に声をかけるようにした
- ③ノルマを設定する場合は、「ノルマ」ではなく「目標」などの言葉に変えて伝えた

配慮のポイント

- ①・②計画的に物事を進めることや、自分自身の進め方に拘りがあり、柔軟に対応することが苦手な方がいます。時間や工程ごとに区切り進捗状況を共有することで、効率よく仕事を進めることができます。
- ③作業期日とノルマがある場合、「任された仕事をやりきらなければならない」とプレッシャーを強く感じてしまう方もいます。伝え方を変えるだけで、ストレスを感じ過ぎずに仕事に従事できることもあります。

職場にふさわしい身だしなみ、言葉遣いを身につけてほしい

参考事例

- ①改善を目指すべきことは、可能な限り、「その時にすぐ」教育や指導を行い、理解を促進した
- ②外部のビジネスマナー研修に出張扱いで参加をすすめ、同僚や支援機関に同行を依頼した

配慮のポイント

- ①ビジネスマナーの習得には頻度とタイミングが重要です。例えば、朝の挨拶が不適切であったことを夕方に指導を受けても理解につながりづらいものです。「その時にすぐ」が有効です。
- ②障害のある方にもわかりやすい教育・研修体制の仕組みづくりは今後重要視されることと思います。
ビジネスマナー習得の重要性を伝えることは時に難しいことがあるかもしれません。外部研修についても支援機関などから情報収集し、活用することも有効です。



時間管理ができるようになってほしい

参考事例

- ①1日のスケジュールを作成し（あるいは作成してもらい）、本人が確認しやすいところに提示した
- ②休憩を一日のスケジュールに組み込んだ
- ③担当業務が終了した場合の予備業務を設定し、業務時間の意識付けをはかった

配慮のポイント

- ①「はい、わかりました」は誰しも言いがちな言葉ですが、本人の理解度は具体的な行動から把握することが大切です。また、耳からの情報より視覚からの情報が理解につながりやすい方もいます。一日の仕事の流れをスケジュール表などで視覚的に示すことは自発性の促進にも有効です。
- ②「休憩は適宜」。実はこれは人によってはとても難しい判断です。「適宜」という曖昧な時間設定が理解できず、頑張って疲労が蓄積されてしまうことはよくあることです。休憩をスケジュールの中に組み込み、疲労の蓄積を予防することについて理解を促進していく必要があるかもしれません。
- ③担当業務が終わっても定められた時間内で働くという理解が難しい方もいます。あらかじめ予備業務を用意しておき、「終わったら次にやること」を示しておくことも大切です。

整っていますか？職場環境

Part 5 本人が必要な情報にアクセスできていますか？

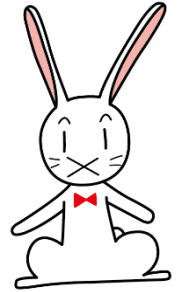
- 就業規則や業務に関するマニュアルは、障害のある方が読んで理解できる内容に工夫（内容の簡易化、ルビなど）されていますか？
- 契約更新時の説明は、支援機関など第三者を入れ、内容について情報共有を行うなど公平性が図られていますか？
- また、社内における諸々の手続きを理解することが難しい方もいます。是非、「知っておくべき情報」「相談を誰にすればよいか」を伝えてください。職場における「情報へのアクセシビリティ」は今後ますます注目されてきます。

Part 6 困ったときに、頼れる相談相手はいますか？

- あなたには、あなた自身の仕事があります。
- 「うまく伝わらない」「接し方で悩む」、そんなときもあるはずです。
- 必要なときに相談できる相手。まずはその相手を確認しておいてください。
- どうか抱え込まず、わたしたちと一緒に考えてください。

私の就労体験

30代・女性



Q1. 現在、どのような仕事をしていますか？

私は飲食店の厨房で食器洗浄を主に行っています。時々シェフにデザートの盛り付けを依頼されることもあります。

Q2. 現在の仕事に就いてから、どのくらい経ちますか？

約2年半が経ちます。

Q3. 働いていてどんなことに困りますか？

お店が忙しい時は仕事が時間内に終わらないのではないかと焦り、ペースがつかめずに困ることが多いです。そんな時、職場の人が声をかけてくれ、手伝ってくれるととても安心します。

腰痛があるので、コルセットをすることや、重い物を置くときは足を開くなど工夫をしています。シンクが低いので、体勢が辛いこともあります。

Q4. 職場の人からしてもらえて嬉しかったことはありますか？

声をかけてもらうことや、一緒に手伝ってくれた時は嬉しかったです。

職場の人が飲みの誘いをしてくれて一緒に行ったことがありました。嬉しかったです。

Q5. あなたにとって働きやすい職場は、どんな環境だと思いますか？

職場の人たちが優しいことです。

また、休憩室には横になる場所があるので良いと思います。休憩時間は基本的に決まっていて、忙しい時は皆が忙しいので最後まで終わらせてから休憩に入れるように責任感を持って働いています。やりがいがあります。

さらに、通勤が近いことは働く環境で大切にしていることの一つです。震災など災害時に歩いて帰れるので安心です。

<イラスト作者紹介>

ソレイユ藤原 (それいゆ・ふじわら)

武蔵野市在住。

アニメ制作会社に入社の経験有り。主にTVアニメシリーズの制作に従事し、10数年間勤める。

マンガ・イラストに関しては、若いころプロを志すも、現在は趣味として嗜んでる。

その他の趣味としてはクラシック音楽鑑賞などが有る。

障害者雇用「こんなとき」事例集 ～ともに働くためのちょっとしたヒント～

発行 平成29年2月
編集 武蔵野市地域自立支援協議会 はたらく部会
電話 0422-60-1847 (武蔵野市障害者福祉課)
E-mail SEC-SYUGAI@city.musashino.lg.jp

武蔵野市 相談窓口（施設）一覧



	名称（種類）	住所・電話番号	開設時間（休館日）
①	あいる （障害者就労支援センター）	境2-11-3 TEL 0422-50-0255	月～金 10:00～19:00 土 9:00～17:00 （日・祝日・年末年始）
②	地域生活支援センターびーと （指定特定相談支援事業者・指定一般相談支援事業者・地域活動支援センターI型）	吉祥寺北町4-11-16 武蔵野市障害者総合センター内 TEL 0422-54-5171	月～土 9:30～18:00 （日・祝日・年末年始）
③	ライフサポートMEW （指定特定相談支援事業者・指定一般相談支援事業者・地域活動支援センターI型）	中町3-4-9 ディアハイム武蔵野1階 TEL 0422-36-2089	月・土 10:00～18:00 火・金 10:00～19:30 木 10:00～17:00 （水・日・祝日・年末年始）
④	市民こころの健康相談室	中町3-4-9 ディアハイム武蔵野1階 TEL 0422-55-6003	「電話相談」 木、第2・4土 10:00～12:00 13:00～16:00 「来所相談」※要予約 木 13:00～16:00
⑤	生活リハビリサポートすばる （指定特定相談支援事業者）	八幡町4-28-13 障害者福祉センター内 TEL 0422-55-3612	9:00～17:00 （土・日・祝日・年末年始）
⑥	地域療育相談室ハビット （指定特定相談支援事業者・指定障害児相談支援事業者）	緑町2-6-8 みどりの子ども館内 TEL 0422-55-8510	9:00～17:00 （土・日・祝日・年末年始）
⑦	それいゆ （ひきこもり相談）	三鷹市下連雀4-15-31-101 TEL 0422-70-5067	10:00～17:00 ※要予約 電話受付は18:00まで （木・日・祝日・年末年始）

お住まいの地域に必ず相談ができる窓口があります。
お困りのことがございましたら、最寄りの相談窓口へお問い合わせ・ご相談ください。