

平成29年度「奈良県障害者政策推進トップフォーラム」  
奈良県障害者政策推進フォーラム 次第

日 時 平成29年9月5日(火)  
14:30～16:10  
場 所 奈良ロイヤルホテル  
「鳳凰の間」

1. 開 会

開会挨拶（荒井知事） → h28全国で雇用率No.1

2. 障害者雇用優良事業所の知事表彰

3. 「障害者はたらく応援団なら」登録証の交付

4. 講 演

「精神障害のある人の雇用と定着支援について」

(独) 高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター  
主任研究員 相澤 欽一 氏

5. 質疑・意見交換等

6. 閉 会

閉会挨拶（伊達奈良労働局長）

《配付資料》

- 障害者雇用優良事業所知事表彰資料
- 「障害者はたらく応援団なら」登録企業様のご紹介（平成29年9月登録）
- 講師プロフィール
- 講演資料、精神障害者雇用管理ガイドブック
- 出席者名簿
- 「奈良県障害者政策推進会議」資料一式
- 参考資料
  - ・障害者雇用促進ジャーナル 第7号、第8号
  - ・奈良労働局配布資料（障害者雇用率改正）
  - ・奈良県手話言語条例制定記念イベント「みんなの手話言語フェスティバル」
  - ・「第32回国民文化祭・なら2017  
第17回全国障害者芸術・文化祭なら大会」公式ガイドブックなど

## 障害者雇用優良事業所知事表彰

表彰趣旨：障害者を積極的に雇用した事業所を知事表彰する。

被表彰者：タビオ奈良株式会社

表彰日：平成29年9月5日（火）

会社概要	
事業内容	全国展開している店舗への物流業務を中心として、その他靴下のオリジナル刺繍・プリント加工などのオーダー商品の生産や、靴下の商品・品質テストなどの検査・研究を行う。
所在地	北葛城郡広陵町三吉578
代表者	代表取締役 越智 康彦
設立	1992年（平成4年）4月
従業員	101人（内 障害者12人）✓
その他	平成25年度「障害者はたらく応援団なら」登録 平成27年度（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構の理事長努力賞受賞

「障害者はたらく応援団なら」

## 登録企業様のご紹介

《平成29年9月登録》

### 株式会社近商ストア

1953年（昭和28年）に近鉄グループ会社として設立し、総合スーパーマーケットとして専門店を含め、大阪、奈良、京都、三重、兵庫において現在41店舗を展開しています。人（お客様・お取引様・従業員）と環境を大切に、魅力あふれる商品・サービスの提供を行い、地域の発展に貢献できる企業を目指しています。

## 講師プロフィール

### 相澤 欽一（あいざわ きんいち）氏

- ・ 1958年（昭和33）生まれ 58歳
- ・（独）高齢・障害・求職者雇用支援機構  
障害者職業総合センター研究部門  
（障害者支援部門）主任研究員  
機構本部：千葉県千葉市美浜区若葉3丁目1番2号



- ・ 障害者職業カウンセラーとして広島障害者職業センター、主任障害者職業カウンセラーとして青森、茨城、大阪、宮城の地域障害者職業センター、山形障害者職業センター所長、福島障害者職業センター所長を経て、2016年4月より現職。

#### ●現在

- ・ 早稲田大学人間科学部非常勤講師
- ・ 精神障害者リハビリテーション学会常任理事（総務及び政策担当）
- ・ 日本職業リハビリテーション学会運営理事（学会誌編集長）
- ・ 全国重度障害者雇用事業所協会  
「障害者活躍企業認証事業に係る認証事業委員会」委員
- ・ 社会福祉法人太陽の家評議員
- ・ 担当研究及び著書  
「精神障害者の職場定着及び支援の状況に関する研究」（担当研究）  
「精神障害者雇用支援ガイドブック 現場で使える」（単著）金剛出版  
「職業リハビリテーションの基礎と実践」（共著）中央法規出版

他多数

## 精神障害のある人の 雇用と定着支援について

障害者職業総合センター  
主任研究員 相澤欽一

1

## 今日の内容

1. 精神障害者とは
2. 精神障害者の雇用状況
3. 雇用管理のポイント
  - (1)採用前の準備が大切
  - (2)採用後の指導の仕方
  - (3)基本的な配慮・対応の重要性
  - (4)個別性を踏まえた対応の重要性  
(支援機関の活用)

2

## 精神障害者とは

- 「精神障害」や「精神障害者」という言葉は、使用する人や状況によって異なり、必ずしも定まっていない。
- 法律間でも定義は異なる。
- 但し、一般的には、精神疾患を有する人を精神障害者ということが多い。

⇒代表例:「精神障保健及び精神障害者  
福祉に関する法律」

3

## 精神保健福祉法における精神障害者の定義

### 第五条

この法律で「精神障害者」とは、統合失調症、精神作用物質による急性中毒又はその依存症、知的障害、精神病質その他の精神疾患を有する者をいう。

4

## 国際疾病分類の「精神及び行動の障害」の疾患・障害

中分類	具体的な疾患・障害の例
症状性を含む器質性精神障害	高次脳機能障害、認知症
精神作用物質使用による精神および行動の障害	アルコールや薬物依存
統合失調症、統合失調型障害および妄想障害	統合失調症
気分(感情)障害	うつ病、そううつ病
神経症性障害、ストレス関連障害および身体表現性障害	不安障害、適応障害、パニック障害
生理的障害および身体的要因に関連した行動症候群	摂食障害、睡眠障害
成人の人格および行動の障害	人格障害
知的障害(精神遅滞)	
心理的発達の障害	自閉症、学習障害
小児期(児童)青年期に通常発症する行動および情緒の障害	ADHD、チック症
詳細不明の精神障害	5

## わが国の精神障害者数

(単位:千人)

疾病	2011年
血管性及び詳細不明の認知症	146
精神作用物質使用による精神及び行動の障害	78
統合失調症、統合失調症型障害及び妄想性障害	713
気分[感情]障害(そううつ病を含む)	958
神経症性障害、ストレス関連障害及び身体表現性障害	571
その他の精神及び行動の障害	176
アルツハイマー病	366
てんかん	216
計	3,201

資料出所:厚生労働省患者調査(平成23年)

\* 国際疾病分類の「精神及び行動の障害」から知的障害を除き、てんかん及びアルツハイマー病を加えている。

6

## 精神障害は「病気」ではないのか？

- 病気と障害が並存している
  - － 身体障害(内部障害)でも、同様の状況にある。
    - 腎臓機能障害→通院の確保・重労働や寒冷な労働環境を避けるなど、環境整備や周囲の配慮や支援により、社会生活や職業生活がスムーズにいくこともある。
  - － 精神障害の場合も、「病気を治すアプローチ」だけでなく、健康管理→通院の保障、疲れ易い→短時間勤務の設定、慣れるまで時間がかかる→上司や同僚の肯定的な応答・ジョブコーチ支援等、周囲の配慮や支援により職業生活を継続していくという発想を持つことが重要である。

7

## 心の病気はなぜ起こるのか

- 精神(心)の病気は、体質的な問題と、外部からのストレスによって引き起こされます。
- 身体の病気も、多くは患者の体質に加えて、ストレスなどの精神的なものが関わっていることが分かっています。
- つまり、精神(心)の病気とからだの病気の多くは同じような仕組みで現れるのです。
- 精神(心)の病気と体の病気に差別がないことがわかります。
- ひとたび精神(心)の病気が現れると、病気自体が新たなストレスとなり、心が悪循環におちいってしまいます。

「精神神経疾患ガイド」(ヤンセンファーマ株式会社 ホームページ)より引用

8

## 統合失調症とは①

- 妄想や幻聴、まとまりのない行動や落ち着きのなさなどの陽性症状や、感情表現が乏しくなったり意欲低下や閉じこもりといった陰性症状などが出現する。
- 思春期から30代頃までに発症することが多く、100～120人にひとりがかかるポピュラーな病気。
- 原因ははっきりしていないが、脳内の神経伝達物質の働きの過剰や低下により、脳内の情報処理に混乱をきたしいろいろな症状が出現すると考えられている。

9

## 統合失調症とは②

- 薬物療法に加えて、症状の回復や程度に応じた精神療法やリハビリテーションが行われる。
- 発病後10年以上経過している時点で、社会的に良好な状態にある者は40～65%とされているが、副作用の少ない非定型抗精神病薬が導入され、薬物療法開始後の回復が早まり、早期から職場復帰や就職が可能になるという意見もある。

10

## 統合失調症に罹患した人の障害 (脳の機能障害の側面から)

### ① 認知障害

\*ここでは、自己や環境の情報を受け入れて記憶し、過去の記憶を検索・照合したうえで判断して、概念を形成したり、修正したりし、行動に結びつける一連の過程の障害といったとらえ方をしている。

### ② 機能の不安定性

### ③ 再燃への脆弱性

## 統合失調症に罹患した人の対応方法 (脳の機能障害の側面から)

- ① 生活の場を構造化された明確なものにする
- ② 指示は具体的に、明確に(誤解の余地なく)、タイミングよく、一度にたくさんいわない
- ③ 混乱した状況は整理してやり、いつまでも迷わせない
- ④ 成功体験と達成感を重視する  
(自己効力感と否定的自己認知の修正)
- ⑤ ミスに対しては具体的な解決策を一緒に考える

## 気分障害①

- 気分の浮き沈みが、一定期間正常を超えた状態となり、考え方や行動、身体面などに障害が生じたもの、「うつ」のみの単極性障害と、「躁」と「うつ」をくりかえす双極性障害をまとめた概念。
- 「うつ」では、憂鬱気分、不安感、希死念慮、興味や喜びの喪失、無気力、思考停止、人を避けるなど社会生活上の問題が生じることがある。
- 「そう」では、意気軒昂、抑制力・判断力低下、攻撃的、思考飛躍、無茶な計画の実行等で実生活に問題を生じることがある。

13

## 気分障害②

- うつ病の有病率は、12カ月有病率(ここ1年でうつ病を経験した者)は1~8%、生涯有病率(これまでに経験した者)は3~16%といわれているが、日本では12カ月有病率1~2%、生涯有病率3~7%と欧米より低い。
- 原因は明らかではない。本人側の要因(体質や性格等)に何らかのストレスが加わった場合、発症することが多いと考えられている。
- 企業にとってうつ病を中心としたメンタルヘルス対策が問題となっており、厚労省は「心の健康問題により休業した労働者の職場復帰支援の手引き」を作成している。2005年から全国の地域センターにリワーク支援が導入された。

14

### 気分障害③

#### うつ病の診断基準(DSM-IVの場合)

- 以下の症状のうち、少なくとも(1)か(2)のどちらかを含む5つの症状が2週間以上続く場合
  - (1)ほとんど一日中憂うつで沈んだ気持ちになる
  - (2)ほとんどのことに興味を失い、普段なら楽しくやれていたことも楽しめなくなる
  - (3)食欲が低下(増加)したり、体重が減少(増加)する
  - (4)寝つきが悪い、夜中に目が覚める、朝早く目が覚めるなど不眠が起こるか、あるいは眠りすぎてしまうなど、睡眠の問題が起こる
  - (5)話し方や動作が鈍くなるか、いらいらし落ち着きがなくなる
  - (6)疲れやすいと感じ、気力が低下する
  - (7)「自分には価値がない」と感じ、自分のことを責めてしまう
  - (8)何かに集中したり、決断を下すことが難しい
  - (9)「この世から消えてしまいたい」「死にたい」などと考える

躁うつ病とつきあうために(日本うつ病学会:2008) 15

### 気分障害④

#### 対応方法

- 休養と服薬
- 生活のリズムを整える、飲酒に注意
- 治療中に重要な決定はしない
- 自分の気分や状態をよく知る
- ストレスとの付き合い方を学ぶ
- 環境の適正化(労働時間、仕事の量と質、人間関係等)

16



個々の精神障害に関する解説は、配布した「精神障害者雇用管理ガイドブック」のp41-63を参考にして下さい。

17

## 支援を考える際のポイント①

疾患と障害が併存

- 通院の確保
- 疾患や障害の理解促進、セルフケアの向上
- 勤務時間や仕事量など環境調整によるストレスの軽減
- 医療と就労支援の連携

18

## 支援を考える際のポイント②

中途障害／精神疾患に対する周囲の無理解

マイナス体験  
(発症後の能力低下、退学や失業、周囲の不適切な対応)

自信喪失や自尊心の低下

○「強み・長所・できていること」に焦点を当てた自信の回復と可能性を拡げる支援

19

## 支援を考える際のポイント③

認知機能の低下が疑われる場合

- 課題や仕事の標準化・簡素化
- 認知機能の特徴に応じたコミュニケーションの工夫

20

## 雇用促進法における精神障害者の定義①

### 第二条

一 障害者 身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む。第六号において同じ。)その他の心身の機能の障害(以下「障害」と総称する。)があるため、長期にわたり、職業生活に相当の制限を受け、又は職業生活を営むことが著しく困難な者をいう。

六 精神障害者 障害者のうち、精神障害がある者であって厚生労働省令で定めるものをいう。

21

## 雇用促進法における精神障害者の定義②

### 厚生労働省令第1条の4

法第2条第6項の厚生労働省令で定める精神障害がある者は、次に掲げる者であって、症状が安定し、就労が可能な状態にあるものとする。

- 一 精神保健福祉法第45条第2項の規定により精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者
- 二 統合失調症、そううつ病(そう病及びびうつ病を含む。)又はてんかんにかかっている者(前号に掲げる者に該当する者を除く。)

注:雇用率算定対象は手帳の交付を受けている者のみ

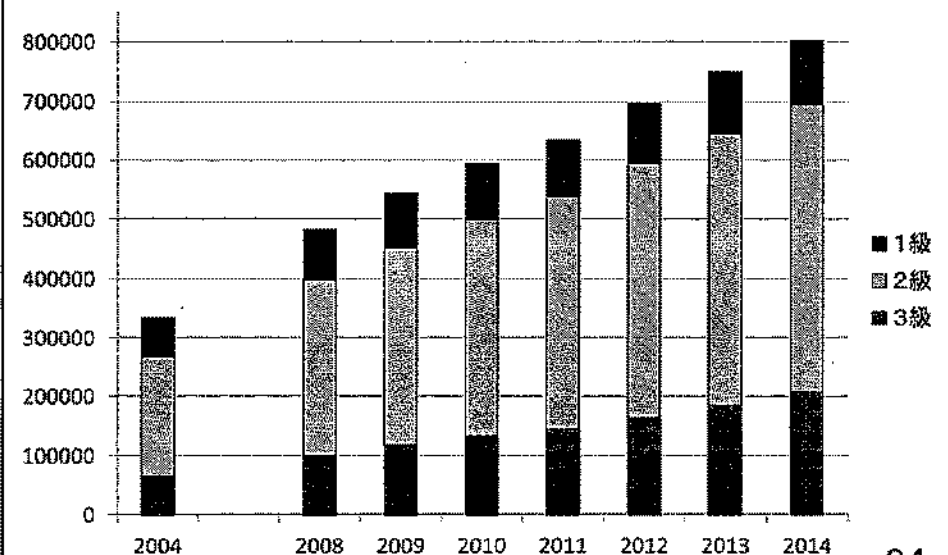
22

## 精神障害者保健福祉手帳

- ・「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」により、精神疾患を有する者のうち、長期にわたり日常生活や社会生活に制限があると認められる者に交付される。
- ・ 1級～3級まであり、各級は以下のとおり。
  - － 1級:日常生活の用を弁ずることを不能ならしめる程度のもの。
  - － 2級:日常生活が著しい制限を受けるか、又は日常生活に著しい制限を加えることを必要とする程度のもの。
  - － 3級:日常生活若しくは社会生活が制限を受けるか、日常生活若しくは社会生活に制限を加えることを必要とする程度のもの。

23

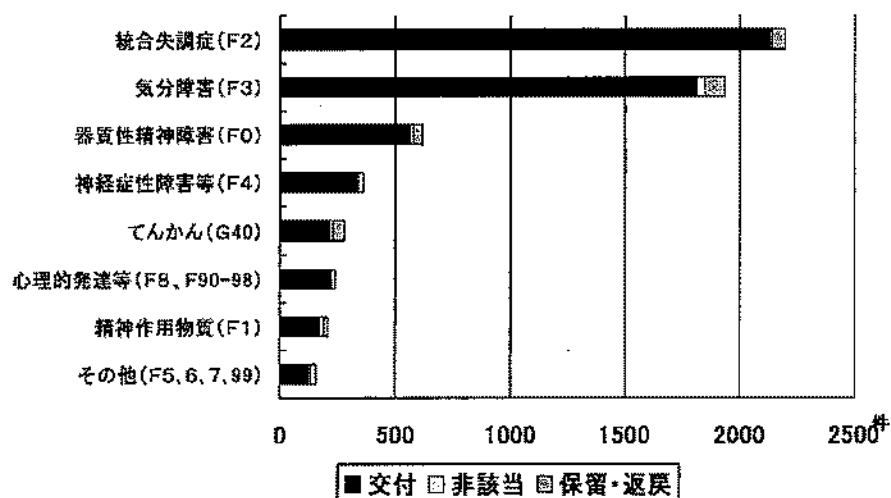
## 精神障害者保健福祉手帳の交付状況



24

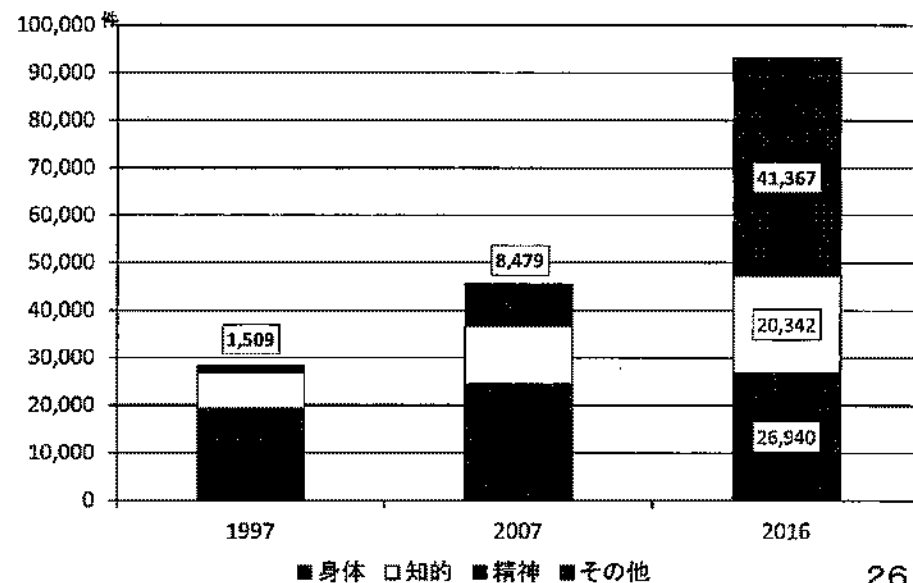
## 疾患別の新規手帳申請判定状況

障害者職業総合センター資料シリーズNo52(2010)



25

## ハローワーク障害者窓口での紹介就職件数



26

## ハローワーク調査の概要

- 調査対象: 全国110カ所のハローワーク障害者窓口
- 調査内容: 紹介就職者の状況  
(診断名、手帳所持、就職先の求人種類、就職時の障害開示、定着状況等)
- 調査期間: 2008年7月~10月
- 追跡調査: 2009年2月時点  
: 2009年10月時点

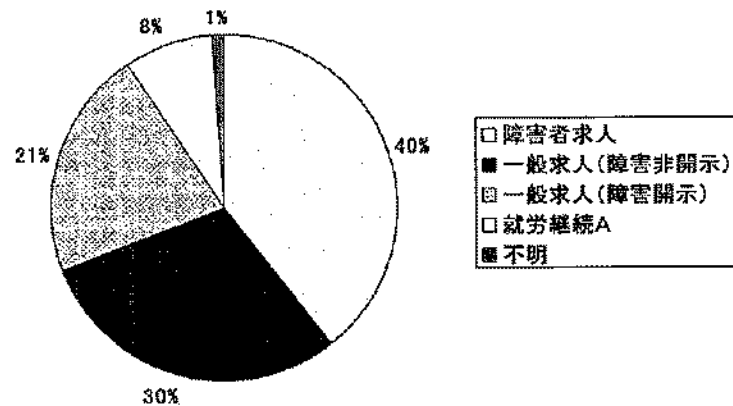
## 紹介就職者の手帳所持と診断名

手帳所持者	82% 1級4%, 2級47%, 3級31%
(診断名)	
統合失調症	47% (手帳所持 82%)
気分障害	27% (手帳所持 73%)
てんかん	8% (手帳所持 71%)
その他	14% (手帳所持100%)

(n=962)

## 就職先の求人種類

障害者職業総合センター調査研究報告書No95(2010)

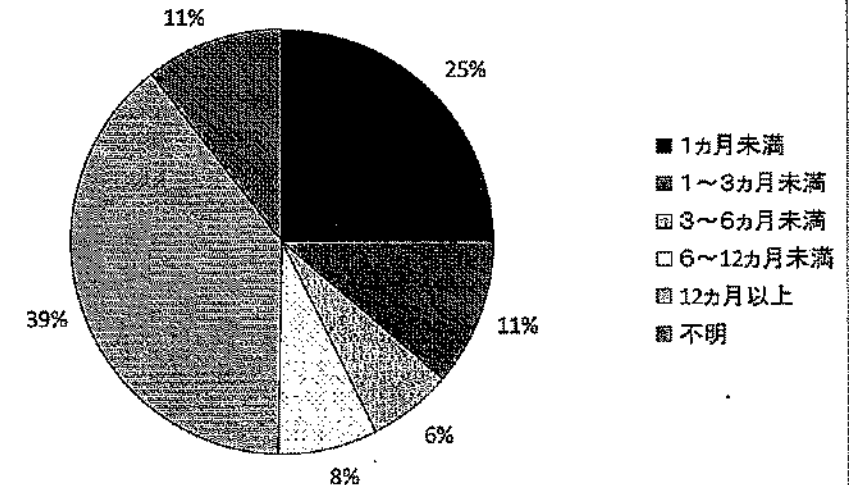


(N=962)

29

## 就職者の在職期間(A型除く)

障害者職業総合センター調査研究報告書No95(2010)



(n=871)

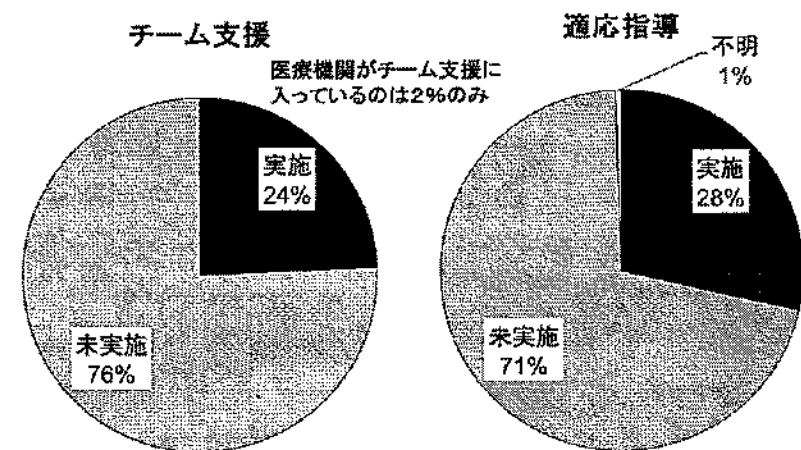
30

## 就職1年後の定着率の比較

- (チーム支援 and 適応指導)両方あり**  
 障害者求人(障害開示)で就職 ⇒定着率70%  
 一般求人 (障害開示)で就職 ⇒定着率64%
- (チーム支援 or 適応指導)片方あり**  
 障害者求人(障害開示)で就職 ⇒定着率62%  
 一般求人 (障害開示)で就職 ⇒定着率59%
- (チーム支援 and 適応指導)両方なし**  
 障害者求人(障害開示)で就職 ⇒定着率51%  
 一般求人 (障害開示)で就職 ⇒定着率28%  
 一般求人(非障害開示)で就職 ⇒定着率23%\*

\* 不明の件数が多い。不明の件数は離職している可能性が高く、実際の定着率は更に低くなる可能性がある。

31



(N=962件)

32

## 障害者雇用の進め方

ステップ1: 障害者雇用の理解を深める

ステップ2: 従事職種・配置部署の検討

ステップ3: 受け入れ態勢の整備

ステップ4: 採用活動

ステップ5: 職場定着を図る

高齢・障害・求職者雇用支援機構「はじめからわかる障害者雇用」(2013)を一部変更して引用

33

### ステップ1

## 障害者雇用の理解を深める①

なぜ障害者雇用か

➡ 制度的背景や一般的な状況を知る

- 障害者雇用率制度
- 差別禁止・合理的配慮の提供義務
- 障害者雇用の概況
  - 2016年6月の全国平均の実雇用率1.92%、法定雇用率達成企業の割合は48.8%等

34

### ステップ1

## 障害者雇用の理解を深める②

自社の状況を客観的に把握する

- 自社の障害者雇用の現状
  - 実雇用率、納付金額、雇用率未達成に係る行政指導の可能性、採用されている障害者の障害状況及び障害者が配置されている部署・職務・指導体制・助成金や支援機関の利用状況等
- 自社の実雇用率の見通し
  - 定年などにより今後退職する障害者の数、従業員の退職・採用予定等

35

### ステップ1

## 障害者雇用の理解を深める③

- 障害者雇用事例の把握
  - 啓発資料や研修会への参加
- 障害者支援機関の見学
- 把握した状況を企業トップに説明
- 障害者雇用への取組方針を明確化
- 社内の理解を進める
  - 研修会(障害者職業センターなど支援機関の活用)
  - 啓発資料(ガイドブックなど)の配布
  - 職場見学の受け入れ

36

## ステップ2

### 従事職種・配置部署の検討①

(自社の雇用事例を確認・検討)

- 職務内容や労働条件、雇用管理の状況などを把握
- 配慮事例の存在を把握
  - 採用時点で配慮した事例
  - 現在も配慮している事例
  - 支援機関を活用した事例 etc
- 配慮事例の障害状況や職務内容の詳細を確認
- 同一部署もしくは他部署での雇用可能性の検討

37

## ステップ2

### 従事職種・配置部署の検討②

(自社の雇用事例を確認する際のポイント)

- 職場定着を図るうえでキーパーソンとなる人(直属の上司、現場指導者、一緒に働くパート従業員など)がいたか。
- 支援機関の活用の仕方はどうだったか。
- 同様な対応が他部署でも可能か、どのような条件が揃えばそのような対応が可能になるか。
- 障害者雇用に伴い、何か不都合が発生していた場合は、どのような対応をすればそのような事態を避けることができるのか。

38

## ステップ2

### 従事職種・配置部署の検討③

(他社の雇用事例を参考にする)

- 障害者雇用リファレンスサービス(独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構のHPから無料で検索可能)で検索
  - 業種、規模、障害別などで障害者の雇用事例を検索し、自社と同じような業種の企業が、どのような職務で障害者雇用を進めているのか把握。
- 障害者雇用企業の職場見学会などの機会を利用。
  - 他社の雇用事例はあくまで参考。他者事例を参考に、自社の職務にどう落とし込むかがポイント。

39

## ステップ2

### 従事職種・配置部署の検討④

(職務を新たに探す)

- ① 社内にあるさまざまな職務を一通り列挙
- ② 職務毎に作業レベルに細かく分解  
(例:簡易事務→文書作成、データ入力、ファイリング、郵便の受発送、電話対応、コピー、シュレッダーなど)
- ③ 作業レベルで対応可能なものがないか検討

40

## ステップ2

### 従事職種・配置部署の検討⑤

(対応可能な作業を検討する際のポイント)

- 作業毎に、納期、体力・手先の器用・理解力・判断力・コミュニケーション・特定スキルの必要性、1日(1週間・1カ月)の確保可能な作業量(時間)等を確認。
- 十分な作業量が確保できない場合、複数の部署から対応可能な作業を集め、まとまった仕事を作る。
- 障害者雇用の仕事を作るだけでなく、雑多な作業を行っている社員が本来の職務に専念できるメリットも。

(その他)

- 障害者雇用の可能性があれば、外注を見直す。
- 支援機関と相談する。

41

## ステップ3

### 受け入れ体勢の整備①

(雇用形態と労働条件の検討①)

- 障害の有無に関わらず、正社員で募集するか、嘱託やパート社員などで募集するかは、採用を予定している職務内容や責任の範囲、労働時間などによって決める。
- 賃金も、正社員は会社の規定に沿って、嘱託やパート社員は職務内容や勤務時間帯などで決める。

42

## ステップ3

### 受け入れ体勢の整備②

(雇用形態と労働条件の検討②)

- 職種や勤務地などが一緒であれば、正社員で労働条件がよいところを希望する求職者が多くなる。
- 自分の障害状況に合わせ、あまり無理せず、長続きできる労働条件を希望する人もいる。
- 求職者の希望にあわせて、労働条件などを検討することで、よりよい人材確保につながる場合も。

43

## ステップ3

### 受け入れ体勢の整備③

(経済的負担への対応)

- 障害者雇用に伴い、設備改善や指導体制の整備などで経済的負担が発生する場合もある。
- 採算面は、障害者雇用に伴う納付金の減少、調整金や報奨金の支給、各種助成金の活用などの要素も併せて検討。
- 支店や店舗での雇用は、現場の負担を少なくし、余裕をもって障害のある従業員を指導できるよう、本社で人件費を負担する方法も。

44

### ステップ3 受け入れ体勢の整備④

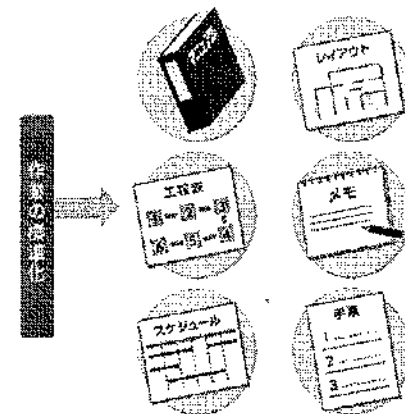
(配置部署の体勢整備)

- 障害者雇用に対する社員研修
  - 障害者職業センターや障害者就業・生活支援センター等を活用
- 主に指導する者の選定と研修
- 職場実習の受け入れ
  - 障害者就業・生活支援センター等を活用

45

### ステップ3 受け入れ体勢の整備⑤

- 仕事を「標準化」「簡素化」「見える化」する
  - 作業工程の標準化
  - マニュアルの整備
  - スケジュール表の利用
  - 暗黙のルールを明文化



46

### ステップ4 採用活動①

- ハローワークへの求職申込み
- 障害者就職面接会等への参加
- 障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター等との連携
- 面接だけの情報収集には限界がある
  - 支援機関の活用がポイント
  - 常用雇用前の試行雇用等の活用

47

### ステップ4 採用活動②

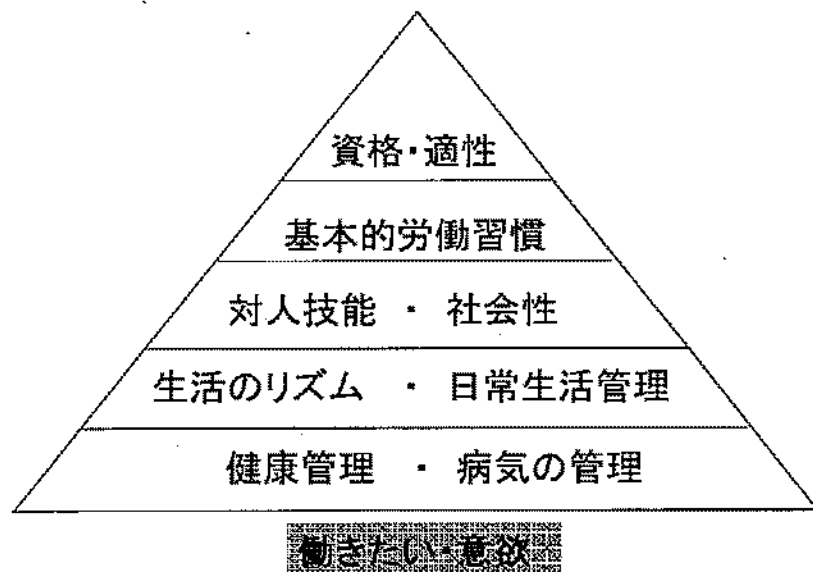
(どんな人を採用するか)

- 募集する仕事に対応できるか
  - 実際に仕事させてみないと分からない場合も多い
- 自分の障害を理解しているか
  - 健康管理面で気をつけるべきことを理解しているか
  - どのような配慮があると働きやすいか理解しているか
  - 面接での質問例: ハローワークからは、精神障害があるとお聞きしていますが、具体的にはどのような障害(疾患)ですか。また、仕事を続けていく上で、自分自身が気をつけるべきことや、周囲の人に配慮してほしいことはありますか。

48

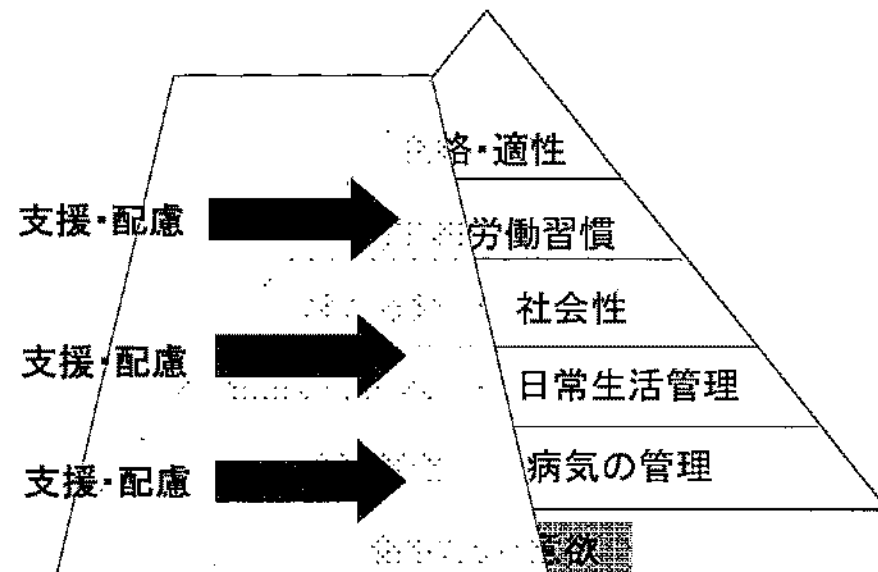


## 安定した職業生活のための準備性とは



相澤敦一:現場で使える精神障害者雇用支援ガイドブック(2007・金剛出版)より一部変更して引用 49

## 安定した職業生活のための準備性とは



相澤敦一:現場で使える精神障害者雇用支援ガイドブック(2007・金剛出版)より一部変更して引用 50

## ステップ5 職場定着

51

## 指示の出し方・仕事の教え方①

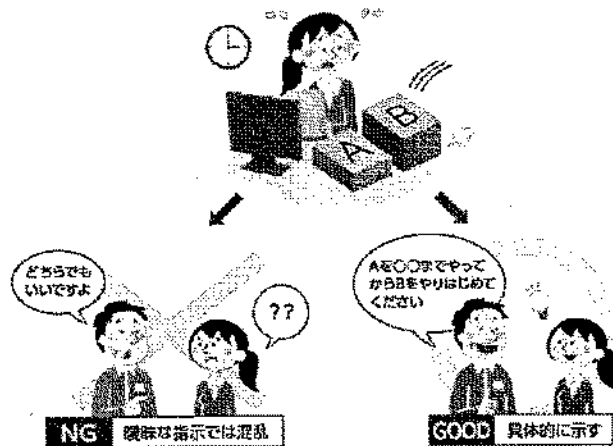
- 特定の指導者を配置する
- やってみせ、わかったか確認し、その後にやらせる
- 指示は具体的に、誤解の余地なく、タイミングよく、一度にたくさん言わない
  - 「適当に」「きちんと」などの漠然とした指示はNG
- できたことはほめる
- ミスに対しては具体的な対応策を一緒に考える
  - 頭ごなしの叱責、感情的な言動はNG

52

## 指示の出し方・仕事の教え方②

- 混乱した状態は整理してやり、いつまでも迷わせない

例えば、「Aの仕事ができていませんが、Bをする時間になりました。どうしたらいいでしょうか。」と言われた場合



53

## 指示の出し方・仕事の教え方③

- 慣れてきたら本人の能力に応じた指示を
  - 指導者が本人の能力をある程度判断できる場合には、「あなたはどうすればよいと思いますか」「Aを中断することになにか不都合はありますか」という質問をして、本人がどう答えるか様子を見る方法も考えられる。
- 指示を出した後の本人の様子に注意する
  - 指示を出した後に、本人に不安がないか・納得しているか様子を見る。
  - 不安げな様子なら、分からないことや不安点がないか尋ねてみる。

54

## 指示の出し方・仕事の教え方④

- 根気よく指導する
  - スムーズに仕事を覚えたり、環境に慣れるのにあまり時間がかからない人も、仕事に慣れるのに時間のかかる人もいる。指導者の予想や期待通りにならない場合もある。
  - 指導する側が心に余裕を持つことが重要。
- 指導する人をバックアップする
  - 自分の仕事を抱えながらの指導で、指導者自身が多くのストレスを抱えることもある。
  - 指導する人の悩みをきちんと聞ける体制を作る。
  - 上司が障害者を長い目で育てるという視点を持つ。
  - 人事担当者や企業のトップは、現場に対して障害者雇用の大切さについて常にメッセージを発する。

55

## コミュニケーション①

- 相談しやすい雰囲気作り
- 職場全体の雰囲気を和やかにする
- 休憩時間のコミュニケーションのとり方
  - 将棋などを通じコミュニケーションをとろうとする人もいれば、一人でゆっくりしたい人もいる
  - 無理にコミュニケーションをとろうとせず、その人に応じた接し方が重要

56

## コミュニケーション②

- 定期的に相談時間を設定
- チェックリストを活用する企業もある

		その時の状況
体調は	良い まあまあ良い 普通 あまり良くない 悪い	
疲れ具合	疲れていない 程よい疲れ すごく疲れた	
目標を意識	できた 普通 できなかった	
対人関係は	よかった 普通 課題があった	
困りごとは	あった なかった	
質問外に話したいこと		

57

## 健康面への配慮

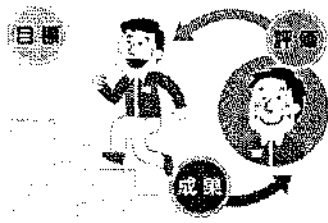
- 通院時間の確保
- 普段から本人の様子に気をつける
  - 普段と違う様子が見られたら、「調子はどうか」など一声掛ける
- 調子が落ちているときの指示の出し方
  - 普段、口頭の指示だけで大丈夫な人でも、口頭＋指示を紙に書くなど、より分かりやすい指示を出す。

58

## その他

### • 目標設定・評価・フィードバックの重要性

- 目的意識をもって仕事に取り組めるよう、定期的に本人と話し合い、仕事について振り返り、企業の評価をフィードバックし新たな目標設定を行う。



### • 環境の変化があったときは要注意

- 職務内容の変化
- 指導者や上司・同僚の異動
- 家庭生活での変化

59

## 対応の基本

### (認知機能障害)

- 仕事を標準化し、必要に応じマニュアル作成
- 特定の指導者を配置
- 分かりやすい説明、根気よく指導

### (ストレスに弱い)

- 成功体験を積みせ達成感を持たせる
- 叱責ではなく、具体的な助言を
- 本人の話を聞き、悩み事には迅速に対応
- 同じ職場の仲間として迎え入れる 等々

新人など職場に慣れてない人の対応と同じ

60

## 障害の有無に関わらず 基本的な対応が重要

～課題への対応を考える際の一視点～

61

## ある職場での上司と部下のやりとり

上司:報告書の余白は2.5cmに設定しろと言ったのに、  
どうなっているんだ。

部下:余白のことなんか聞いていません。

上司:確かに頼んだはずだ。

部下:先週、営業報告書を頼まれた時はそうでしたが、  
今度は何も言われていません。

上司:言ったはずだ。もし、言わなくてもそれくらい常識  
だろう。

部下:……。

島宗理:パフォーマンス・マネジメント(2000)から 62

## 上司のつぶやき

上司:まったく彼女にはこまったものだ。仕事が  
ぜんぜん進みやしない。

話も通じないし、やる気もない。だいたい叱った  
って反省の色もない。

先日も、決算の仕事を頼んだら重要な数字が  
いくつか抜けていて、注意したら、指示の出し方  
が曖昧だからという始末、もうどうしたらいいの  
やら……。

島宗理:パフォーマンス・マネジメント(2000)から

63

## この上司への助言は

部下の「やる気」や叱っても反省の色もな  
い「態度」にこだわっても、部下の「やる気」  
や「態度」は、上司の手の中にはない(その  
証拠に、上司の目には「叱っても反省の色も  
ない」ように映る)。

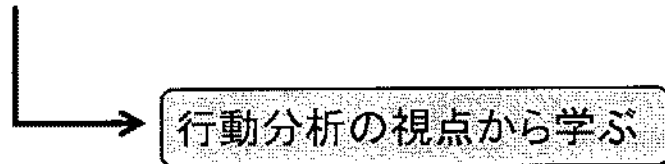
仕事や人間関係がうまくいかないときは、  
他人や自分を責めるのではなく問題を解決  
する方法を考えよう。

まずは、うまくいかない原因を推定しよう。

島宗理:パフォーマンス・マネジメント(2000)から

64

- 「課題点＝本人に問題がある」か？
- 本人の問題をあげつらっても、問題解決しない
- どうすればよいか考える視点が大切



65

- 行動がうまくいかない原因は、「知識」か、「技能」か、「動機」づけか。
- 行動の多くは、行動する前の「先行条件」と、行動した後の「結果」に影響される。「行動」は直接コントロールできなくても、先行条件と結果は工夫できる。

－例えば

「先行条件」 娘と一緒に食事をしていて

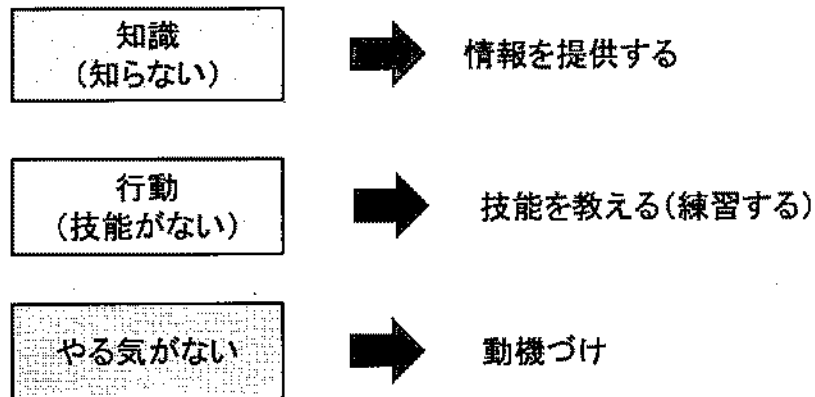
「行動」 父親が親父ギャグを言う

「結果」 娘に大受け

行動(食事中的親父ギャグ)はようになる？

66

原因推定



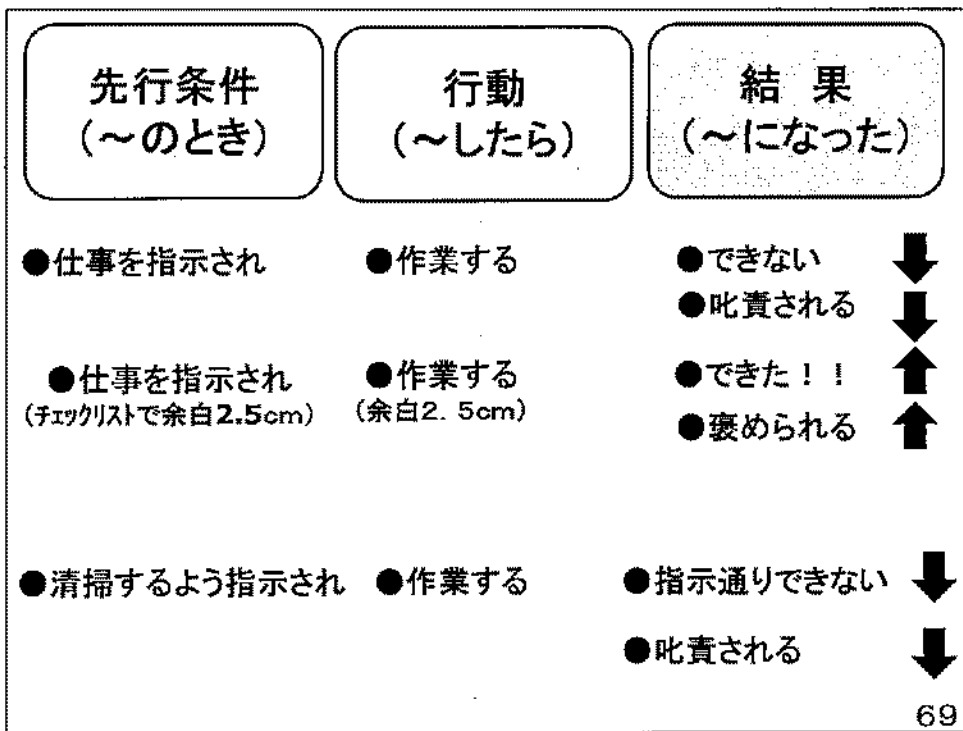
島宗理：パフォーマンス・マネジメント(2000)を一部改変

67

チェックリストでチェックさせる

チェック項目	チェック
頁の余白を2.5cmにする	
集計表のAとZが同じ数字になる	
・	
・	

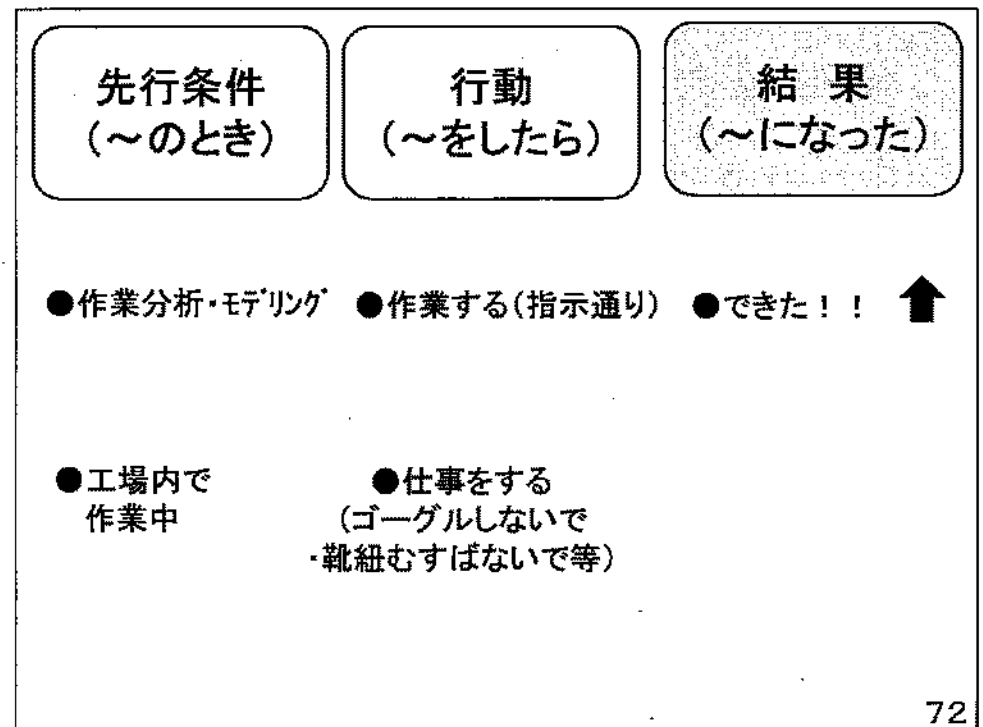
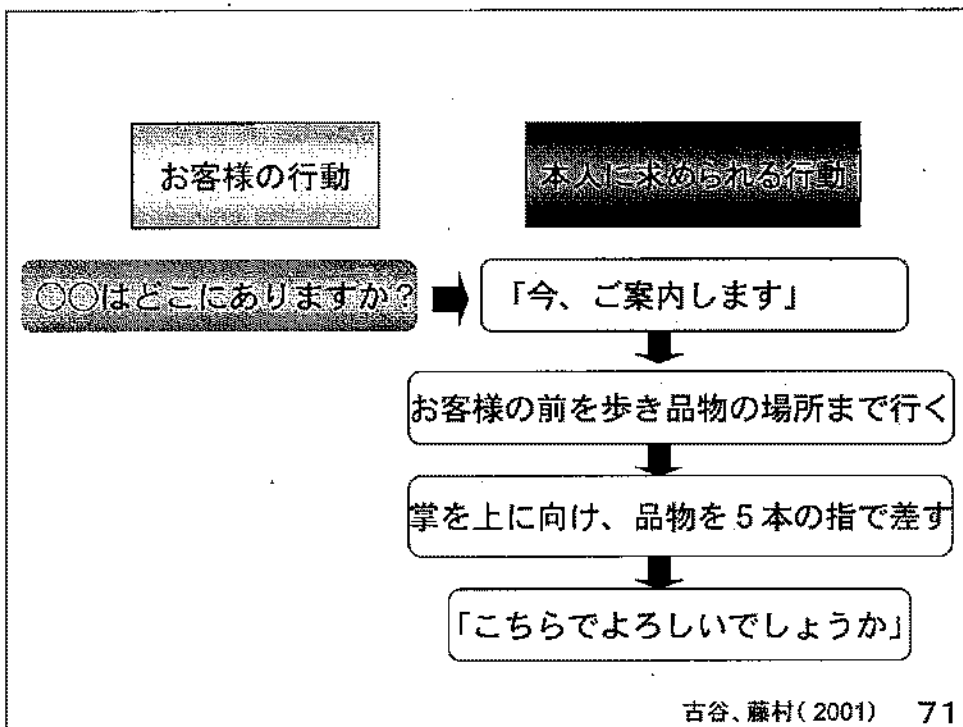
68

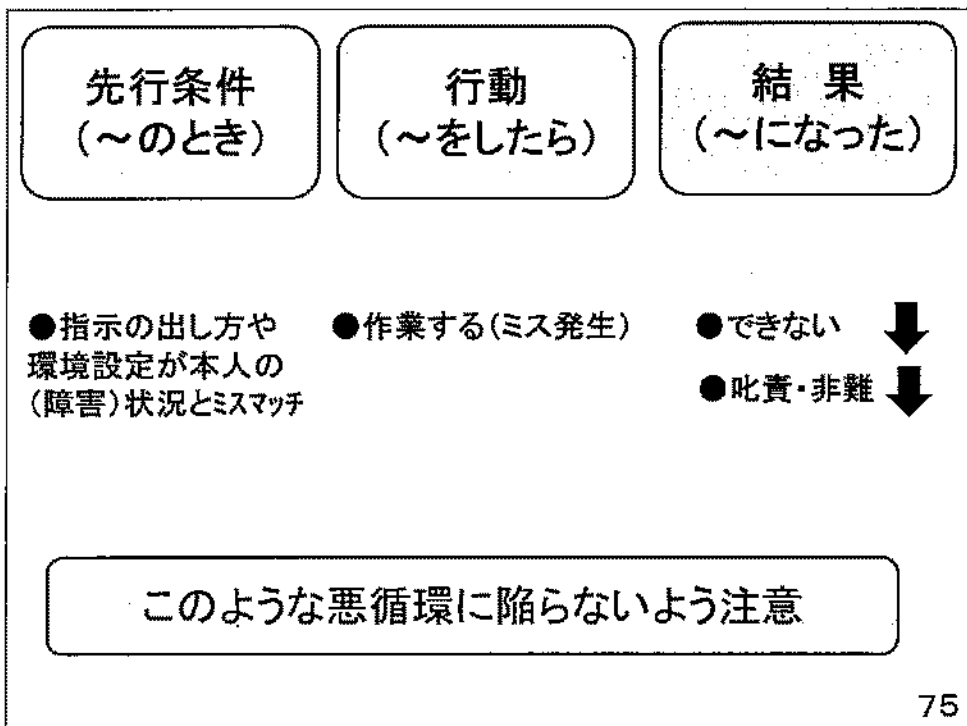
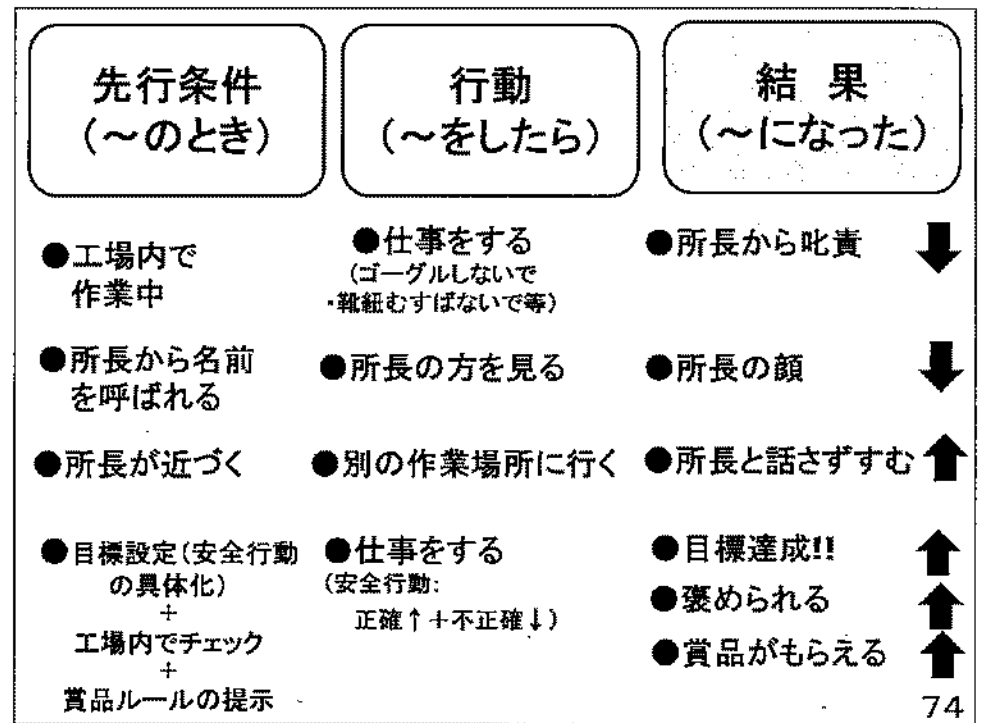
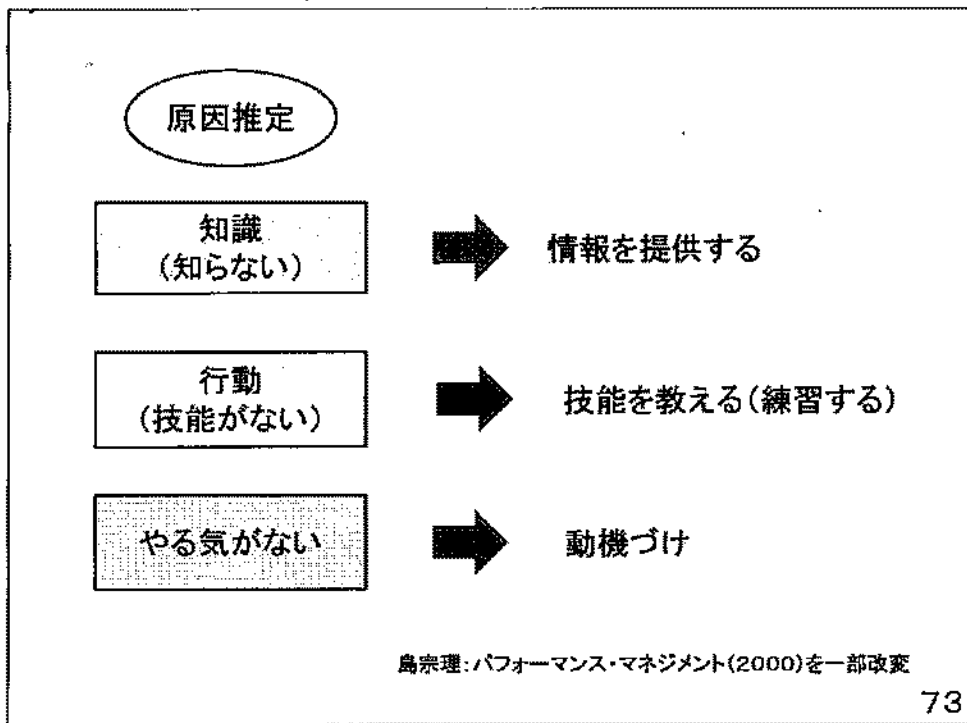


## 作業課題の分析例(清掃作業)

障害者用トイレ(便器)の清掃	1 便器用ブラシ(男子用)を男子トイレから持って移動
場所: 障害者トイレ	2 障害者用便器のふた、便座をあげる
	3 障害者用便器内に洗剤を3回まく
	4 洗剤を手すりにかける
	5 障害者用便器の中を便器用ブラシでこする
	6 障害者用便器の縁を便器用ブラシでこする
	7 障害者用便器の外を便器用ブラシでこする

古谷、藤村(2001) 70





- ・ 仕事や人間関係がうまくいかないときは、他人を責めるのではなく、問題を解決する方法を考えよう。
- ・ できて当たり前のこと(と上司や支援者が思っていること)ができない場合、その原因を考える。
- ・ 行動がうまくいかない原因は、知識か、技能か、動機づけか。
- ・ 「行動」は直接コントロールできなくても、先行条件と結果は工夫できる。

島宗理: パフォーマンス・マネジメント(2000)から

76

- やって欲しいこと(行動目標)は具体的に示す。理解可能な方法で教える(情報提供する)。習得可能な方法で訓練・練習する。
- 本人の特徴(得意、苦手、障害特性、好子等)を把握し、行動目標を明確にして、効果的な情報提供・訓練・動機づけをする。
- 無条件に褒めずに、目標達成を具体的に褒める。

島宗理:パフォーマンス・マネジメント(2000)から

77

- 精神障害(発達障害を含む)は様々な疾患から構成されており、精神障害や発達障害というだけでは対応方法は分からない。
- 同一疾患でも、症状・重症度・元々の性格・能力・発病時期・経歴・置かれている環境により状況が異なる。
- 個別対応が求められる部分も多い。

企業だけの対応では限界も

支援機関の活用がポイント

78

## 体調不良を訴えてきたときの対応

- 職務軽減、時間短縮、休養など状況に応じ対応
  - 「調子の悪いときは無理をしなくてよいと言われ、気持ちにゆとりが出て、体調を崩すことがなくなり、欠勤がなくなった」と話す精神障害のある従業員もいる。
  - 不調を訴えると、周囲(病院や施設など)から無理しないで休むように言われてきた人で、就職した後も頻繁に体調不良を訴える人→朝に電話で不調を訴えてきても、まずは出勤するよう促す会社もある。→安易に欠勤すると、欠勤したことで更に出勤しづらくなるタイプへの対応
- 一人一人異なる。各人の状況に合わせた対応が求められ、支援機関との連携は欠かせない。

79

## 支援機関が行うべき情報提供

留意点	事業所の配慮事項	支援等
はじめての場面で緊張する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の従業員から指示を出してもらう</li> <li>・昼食時にも声をかけて一緒に食事をする(昼食時は、ひとりにして気軽に休ませてもらう)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブコーチの派遣→本人の緊張を和らげ周囲の不安を軽減する</li> <li>・トライアル雇用の活用→気軽な気持ちで試す</li> </ul>
まじめで息抜きが下手 疲労が蓄積しやすい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休憩時間を明確にする</li> <li>・短時間就労から始める</li> <li>・残業はさせない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ジョブコーチの派遣</li> <li>→疲労度のチェック</li> <li>・福祉機関の支援</li> <li>→生活リズムのチェックや主治医との連携</li> </ul>

相澤欽一:現場で使える精神障害者雇用支援ハンドブック(2007・金剛出版)より一部変更して引用

80



## 医療機関との連携

- 主治医からの情報収集
  - 主治医には守秘義務がある
  - 会社は本人の職場定着を願っており、本人のためにとのような対応が望ましいか知りたいというのが目的で、辞めさせるための情報収集ではないことを伝える。
  - 診察同行する場合には、比較的面接時間がとれる時間帯に設定してもらう。
  - 会社側から普段の仕事ぶりや調子を崩してからの会社の状況などを分かりやすく伝える。
  - 就労支援機関の活用。
- 産業保健スタッフの活用
- 支援機関の活用

81

## まとめ①: 障害者雇用の進め方

ステップ1: 障害者雇用の理解を深める

ステップ2: 従事職種・配置部署の検討

ステップ3: 受け入れ態勢の整備

ステップ4: 採用活動

ステップ5: 職場定着を図る

高齢・障害・求職者雇用支援機構「はじめからわかる障害者雇用」(2013)を一部変更して引用

82

## まとめ②: 精神障害者への対応の基本

### (認知機能障害)

- 仕事を標準化し、必要に応じマニュアル作成
- 特定の指導者を配置
- 分かりやすい説明、根気よく指導

### (ストレスに弱い)

- 成功体験を積みませ達成感を持たせる
- 叱責ではなく、具体的な助言を
- 本人の話を聞き、悩み事には迅速に対応
- 同じ職場の仲間として迎え入れる 等々

新人など職場に慣れてない人の対応と同じ

83

## まとめ③: 支援機関を上手に活用

- 精神障害(発達障害を含む)は様々な疾患から構成されており、精神障害や発達障害というだけでは対応方法は分からない。
- 同一疾患でも、症状・重症度・元々の性格・能力・発病時期・経歴・置かれている環境により状況が異なる。
- 個別対応が求められる部分も多い。

企業だけの対応では限界も

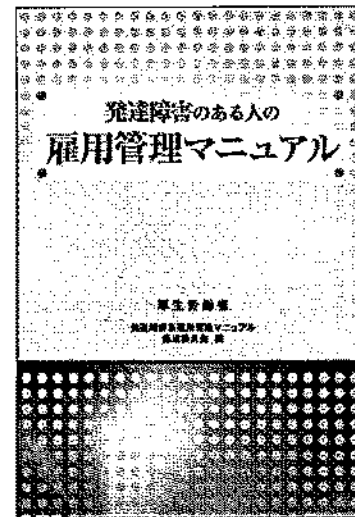
支援機関の活用がポイント

84



当機構のHP  
<http://www.jeed.or.jp>

85



[http://www.koyoerc.or.jp/investigation\\_research/245.html](http://www.koyoerc.or.jp/investigation_research/245.html)



当機構HP  
<http://www.jced.or.jp>

86

ご静聴ありがとうございました



Dr.との連携は?

→ Dr.には月報と現場内容とアドバイスが送られるのが現実

奈良県障害者政策推進フォーラム出席者

平成29年9月5日(火) 14時15分～

奈良ロイヤルホテル 鳳凰の間

所属	役職等	氏名	推進フォーラム テーブル番号	
奈良県	知事	荒井 正吾	C	
	健康福祉部	部長	土井 敏多	D
		次長	橋本 安弘	E
	産業・雇用振興部	部長	中川 裕介	D
	教育委員会	教育長	吉田 育弘	C
		教育次長	堀川 忠道	E
奈良労働局	局長	伊達 浩二	C	
	職業安定部	部長	永島 宏泰	D
高齢・障害・求職者雇用支援機構 奈良支部	支部長	濱口 英明	D	
	奈良障害者職業センター	所長	小田 訓	E
	奈良障害者職業センター	主任障害者職業カウンセラー	芝岡 直美	N
	奈良障害者職業センター	支援アシスタント	大石 鈴子	N
	奈良障害者職業センター	職場適応援助者	吉川 文子	N
	高齢・障害者業務課長	小山 啓司	N	
奈良県商工会議所連合会	株式会社南都銀行	人事部業務役	中岡 敏弘	J
	奈良交通株式会社	人事部課長	福原 晋	J
	奈良トヨタ自動車株式会社	総務部部長代理	西島 寛	J
	共同精版印刷株式会社	常任監査役	東 静司	J
奈良県商工会連合会	会長	中井 伸一	C	
	副会長	松塚 幾善	J	
	五條市商工会	会長	中辻 良一	J
	香芝市商工会	会長	平越 國和	J
	専務理事	嶋本 義隆	J	
	事務局次長	増井 敬	J	
	総務課長	村田 禎章	J	
奈良県中小企業団体中央会	副会長	橋本 博	C	
	総務企画部長	中畔 啓至	I	
連合奈良	会長	小山 淳二	D	
	事務局長	西田 一美	M	
	副事務局長	渡邊 英一	M	
	副事務局長	渡邊 茂	M	
奈良県労働者福祉協議会	業務執行理事	松岡 隆	D	
	職員	立石 智代	M	

所属	役職等	氏名	推進71-74 テーブル番号
奈良県障害者福祉連合協議会	会長	藤井 正紀	D
	副会長	大久保 浩	M
	事務局長	坂下 伸一	M
	奈良県精神障害者家族会連合会 会長	奥田 和男	M
	奈良県精神障害者地域生活支援団体協議会 代表	市井 亜紀	M
奈良県都市教育長協議会	会長（奈良市教育長）	中室 雄俊	E
奈良県町村教育長会	副会長（下市町教育長）	藤田 謙治	E
奈良県議会	議員（厚生委員会委員長）	奥山 博康	C
	議員（厚生委員会副委員長）	山中 益敏	C
	議員	亀田 忠彦	A
	議員	池田 慎久	A
	議員	田中 惟允	A
	議員	森山 賀文	A
	議員	大園 正博	A
	議員	西川 均	A
	議員	清水 勉	A
	議員	田尻 匠	B
	議員	山本 進章	B
	議員	新谷 紘一	B
	議員	粒谷 友示	B
	議員	小泉 米造	B
	議員	今井 光子	B
議員	梶川 虔二	B	
「障害者はたらく応援団なら」 登録企業・団体	株式会社アドバンス 代表取締役	岡嶋 秀樹	I
	イオンリテール株式会社 近畿・北陸カンパニー 人事総務部長	入江 道之	I
	植村牧場株式会社 代表取締役	黒瀬 礼子	I
	社会福祉法人恩賜財団済生会中和病院 人事部長	福本 誠	I
	小山株式会社 人事部長	嶋村 潤	I
	佐藤薬品工業株式会社 取締役総務部長	若竹 紀子	I
	株式会社ジェイテクト奈良工場 工務部課長	中西 勝	I
	同上 工務部係員	柳谷 啓太	I
	夕ピオ奈良株式会社 課長	多湖 武司	E
	同上 社員	塚口 尚子	E
奈良交通株式会社	福原 晋	J	

所属	役職等	氏名	推進フォーム No. / 番号
「障害者はたらく応援団なら」 登録企業・団体	市民生活協同組合ならコープ 人事総務部次長	浜辺 豊彦	I
	奈良中央信用金庫 理事・総務部長	勝本 和廣	H
	株式会社奈良ホテル 総務企画部担当部長	栗原 幸生	H
	株式会社ハートフルコープなら 代表取締役	竹村 彰	H
	奈良積水株式会社 管理部担当係長	岡森 智明	H
	株式会社エーコープ近畿 総務グループチーフ	森下 厚子	H
	社会福祉法人協同福祉会 業務執行理事・経理総務部部長	梶井 宏徳	H
	セキスイハイム工業株式会社 近畿事業所 常務取締役	小原 光雅	H
	同上 総務部長	井口 孝	H
	株式会社KBS 代表取締役	寺嶋 圭一	H
	株式会社CWS 専務取締役	高塚 克則	G
	同上 総合企画部統括マネジャー	石田 哲夫美	G
	株式会社シティサービス 代表取締役	赤川 義之	G
	同上 顧問	市場 三喜	G
	GMB株式会社 執行役員 総務部長	浦田 義寛	G
	社会福祉法人清光会 本部 事務主任	高蒲 由展	G
	天龍化学工業株式会社 管理本部総務グループ 部長	谷村 栄治	G
	社会福祉法人奈良市社会福祉協議会 総務課長	石原 均	G
	株式会社奈良ロイヤルホテル 代表取締役	山下 明	G
	社会福祉法人萌 理事長	吉川 郁子	F
	シンワ精機株式会社 代表取締役社長	東 延興	F
	社会福祉法人ぶろぼの 就業支援事業部長	磯野 滋昭	F
	同上 主任ジョブコーチ	辻本 ひろみ	F
	光洋機械工業株式会社結崎工場 主担当	川西 悟	F
	同上	小山 恵子	F
	ヒューマンヘリテージ株式会社 代表取締役	山本 善徳	F
	社会福祉法人三寿福祉会 統括施設長	安川 武志	F
	株式会社ハートフルコープよしの 代表取締役社長	宮高 達也	F
	株式会社近商ストア 人事部長	都留 正男	E
	奈良県立特別支援学校	二階堂養護学校 校長	中川 貴明
奈良養護学校 校長		吉田 清徳	L
奈良西養護学校 校長		竹本 貞一	L
西和養護学校 校長		平井 克季	L
奈良東養護学校 校長		水野 長志郎	L
高等養護学校 校長		仲子 宏	L

所属	役職等	氏名	推進フォーラム 7-ア 番号	
奈良県立特別支援学校	明日香養護学校 校長	河合 保秀	L	
	大淀養護学校 校長	吉崎 純子	L	
	大淀養護学校 進路指導担当	山本 翔	L	
	盲学校・ろう学校 校長	永安 直子	L	
障害者就労支援機関	なら障害者就業・生活支援センター コンパス 主任	辻 由紀子	K	
	なら東和障害者就業・生活支援センター たいよう センター長	村上 仁	K	
	なら西和障害者就業・生活支援センター ライク センター長	出口 裕生	K	
	同上 就業・生活相談員	横関 行人	K	
	なら中和障害者就業・生活支援センター ブリッジ センター長	石井 貴之	K	
	なら南和障害者就業・生活支援センター ハローJob センター長	志茂 友紀	K	
	精神障害者・発達障害者雇用企業サポート事業 雇用促進コーディネーター	中屋 ひろ子	K	
推進フォーラム講師	高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター 研究部門 主任研究員	相澤 欽一	D	
奈良労働局	職業安定部 職業対策課 課長	玉置 達夫	N	
	障害者雇用担当官	尾崎 和雄	N	
奈良県	総務部 人事課 課長補佐	東村 耕作	N	
	地域振興部 国民文化祭・障害者芸術文化祭課 課長	平田 千江子	N	
	健康福祉部	企画管理室 主幹	岡田 伸一郎	N
		障害福祉課 課長	柳原 章二	O
		障害福祉課 課長補佐	田中 裕之	事務局
		障害福祉課障害者雇用促進係 係長	乾 仁美	事務局
		障害福祉課障害者雇用促進係 主任主査	小嶋 一祥	事務局
		障害福祉課障害者雇用促進係 主査	阪口 美香	事務局
		障害福祉課障害者雇用促進係 嘱託職員	高田 一路	事務局
		障害福祉課障害者雇用促進係 嘱託職員	岩崎 節子	事務局
		障害福祉課障害者雇用促進係 嘱託職員	北尾 依子	事務局
	医療政策部	保健予防課 課長	中井 康純	O
		保健予防課 主任調整員	村田 清	O
	くらし創造部 人権施策課 課長補佐	高塚 一朗	O	
	産業・雇用振興部 雇用政策課 課長	石井 佳世	O	
	まちづくり推進局 住まいまちづくり課 主査	長谷川 敏也	O	
	教育委員会 事務局	教職員課 課長	香河 英智	O
		学校教育課 課長	深田 展巧	O
		学校教育課 参事	中野 善久	O
	会計局 総務課 課長	阪本 吉偉	O	