

問3 障害者雇用に関係して、困っていることや悩んでいることがあれば教えてください。

	困りごと	回答例
1	感情的になった時の対応について(対処の方法)。	一般的には、感情的になった時には話をしても理解していただけない場合が多いため、ひとまず感情が落ち着くまでは別室など一人になれる場所で休んでもらい、落ち着いてから改めて話をする、といった対応がよいとされています。すぐに対応する時間がとれなかったり、ひとりで休ませる場所がない場合には、「今はお互い落ち着いて話ができない。●月●日の●時から改めて話をしよう」など先の見通しを伝えるようにするとよいでしょう。
2	コミュニケーションが取りにくいことが一番の悩み。	コミュニケーションの取りづらさは様々かと思いますが、基本としては、「傾聴」が大切です。また、指示を出す際は、穏やかな声で、簡潔・具体的に伝えると伝わりやすくなります。また、人によって、積極的に声をかけてもらいたいと希望する方もいればそっとしてほしいと希望する方もいます。採用時に希望する配慮を確認し、職場内で共有しておくことも一案です。
3	採用後の職場への定着、職場でのコミュニケーションの対応。	職場への定着については、本人の同意があれば、なるべく支援機関のサポートを活用しましょう。職場だけでは加入しづらいような家庭の悩みをきっかけに調子を崩すこともあります。また、体調の波については、主治医に具体的な状況を伝え服薬内容を調整することで落ち着く場合もあります。こうした多角的なサポートがあると、定着につながりやすくなります。
4	合理的配慮の範囲や判断基準の根拠について悩んでいる。精神障害者に多い、メンタル不調で仕事を休むことによるチーム内での軋轢に困っている。	合理的配慮の範囲について、詳細は厚生労働省の指針としてはHP「雇用分野における障害者への差別禁止・合理的配慮の提供義務」(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaishakoyou/shougaisha_h25/index.html)をご参照ください。一般的には、本人からの申し出を受けて、過度な負担にならない範囲の配慮を実施します。配慮の範囲については、本人と事業所で相談のうえで決めていきます。 精神障害者への合理的配慮としては、以下のような取り組みがあります。 ・採用面接時に支援機関の同席を認める。採用後も支援をつける。 ・事前に本人、支援者から必要な配慮事項について聞き取りを行う。 ・フレックスタイム制を導入し、体調にあわせた働き方ができるようにする。 ・本人の希望や体調を踏まえてよく相談したうえで、業務内容の変更や勤務時間の短縮を実施する。 ・定期的に担当者が面談を行い、困っていることや気になっていることがないか確認する。 など また、メンタル不調での休みが多い方には、事業所として急な休みが生じることにより実際に生じている課題について共有したうえで、休みをなくしていくための工夫について考えるように促すことも時には必要です。「責めているわけではなく、一緒に改善を目指したい」といった意向を示すためにも、会社で配慮できる内容(例:勤務時間を短縮する、勤務中に調子が悪くなった時の対応の相談)であれば協力することを伝え、一緒に考えるといった姿勢を示すことも有効です。
5	業務指導を継続して行うことが困難。求める範囲を個別に定めることを理解しているが、別の職員からできていない点の報告があった時、「障がい者だからそこまで求めたらダメ」というべきなのか。できている点を評価するだけで良いのか、考えさせられる。	人によっていうことが変わると混乱してしまうため、障害のある方に任せる仕事の範囲について、明確に決めたいと、事業所内で本人にかかわる可能性のある方間で共有しておけると良いでしょう。そのうえで、業務を遂行する上で守らなければならないルールややるべき業務については、障害者本人にも伝えて達成できるように指導することも大切です。

6	業務に対するモチベーションの維持	入社当初は一生懸命働いていても、長く働くうちにモチベーションが低下し、作業が雑になってしまったり、勤務態度が悪くなったりする方もいます。可能な場合は、スキルアップとして少しずつ任せる業務を増やすとともに、それに伴う昇給などがあるとモチベーション維持につながるかと思います。また、業務の変更が難しい場合も、「勤続●年を表彰する」「後輩の指導を任せてみる」など、本人の頑張りが認められる機会を設けることも一案です。
7	係員間のトラブル	複数人で指導をするような環境だと、指導方針の違いなどで、指導者同士でトラブルとなってしまう場合もありますね。トラブルの内容や状況によっても対応は変わるかと思いますが、なるべく当人同士だけで解決しようとせず、上司や同僚を交えて、お互いに納得のできる解決策を導くこと、障害者への対応に関することであれば支援機関を交えてよりよい対応についてすり合わせるなどが考えられるでしょうか。
8	高齢化(次世代の採用)	長年雇用している方が、定年を迎えたり体調を崩して退職されたりするケースもあります。しかし、長年経験していた方がやめた後に新しく雇用した方に、同じだけの業務を任せることは困難です。業務の引継ぎを見越し、なるべく前任者がいるうちから障害者雇用に取り組むことをお勧めします。採用時には、実習を行い、本当に業務に適性があるか、将来的な伸び代があるかを確認してから採用するとよいでしょう。
9	短時間労働。精神障害の方の在宅ワークについて。	令和6年4月から、精神障害者および重度身体障害者、重度知的障害者については、週10時間以上20時間未満の短時間での就労でも雇用率算定の対象となりました。しかし、雇用保険の加入対象にはならないため、求職条件を検討するには本当にそうした働き方が本当に適切かについても十分検討する必要があります。また、在宅ワークについては、希望する方が増えており、またコロナ禍以降求人数も増えてきている現状です。しかし、実際に在宅ワークで障害者を雇用している事業所や支援を行っている移行支援事業所の話を聞くと、在宅ワークを行う場合、通所で働く以上に自己管理・生活リズムの安定が必要になります。また、対面とは違ったコミュニケーションスキルが求められるため、本当に在宅で働ける状態にあるか慎重に確認する必要があります。

問4 障害者雇用に関係して、障害者就業・生活支援センターや障害者職業センター、あるいはほかの企業等に聞いてみたいことがあれば教えてください。

	質問	回答例
1	採用後、職場へ定着していただきたいと考えていますが、会社側でできる配慮事項はありますか？(採用時に精神障害者保健福祉手帳を所持されている方が多いので、精神疾患の方への事前にできる配慮事項があれば教えていただきたいです。)	まずは、採用に際して、本人の障害の状況や希望する配慮について具体的に確認しましょう。ただし、自分自身の状態についてあまり自覚されていない方もいらっしゃると思います。「どんな時に体調が悪くなりやすいか」「体調が悪い時にどのように接してほしいか」「主治医から気を付けるよう助言されていることはあるか」など具体的に確認するとよいでしょう。また、採用後も、可能であれば定期的に面談を行い、悩みを抱えていないかを確認し、「現状よくできている点」と「これから頑張ってもらいたい点(課題)」について具体的に伝えるとよいでしょう。
2	作業内容によっては、チームで作業することになる。欠員が出ることでのメンバーでフォローしなくてはならない。毎日出勤できるためには、どうすればいいのか教えてほしい。	特に精神障害の方の中には、明確な原因がわからないのに出勤できなくなる方もいらっしゃいます。まずは出勤が安定しない原因について確認し、明確な原因(特定の方との人間関係の悩み等)があるようであれば、それに対するアプローチを一緒に考えます。中には、チーム作業自体に負担を感じやすい方もいるため、単独での作業を選定することも一案です。また、明確な原因がわからない場合には、通院に同行して主治医に相談し、服薬を調整してもらうこともあります。また生活リズムの乱れが原因である可能性もあるため、日々の活動記録をつけてもらい、それに基づく振り返りなども有効な場合があります。
3	障害者雇用を進めるうえでの課題や注意点について知りたい。特に合理的配慮、職場環境整備など。	障害者雇用を進めるにあたっては、企業のトップの考え方、雇用窓口になる人事担当者の考え方、配属部署にあたる現場担当者の考え方など様々です。支援を進める立場では、それぞれの考え方を把握し、特定の方に負担がかかりすぎないよう、企業の立場に立って考えることが大切です。