

職場での接し方がよくわかる!



Let us work together!

精神障がい者・発達障がい者と一緒に働く HAND BOOK

2015年3月初版第1刷 2017年6月初版第2刷
2021年3月第2版第1刷 2024年4月第2版第2刷

発行：大阪府 商工労働部 就業促進課
障がい者雇用促進グループ
TEL: 06-6360-9077 FAX: 06-6360-9079

協力：NPO法人 大阪精神障害者就労支援ネットワーク
NPO法人 クロスジョブ
株式会社エムツープレスト
Peach Aviation株式会社
西浦クリニック院長 西浦竹彦
大阪府こころの健康総合センター 平山照美

※本冊子記事・写真・レイアウトの無断コピーおよび転載を禁じます。
※本冊子は、地域人づくり事業(雇用拡大プロセス)“障がい者の雇用促進事業”における支援ツールとして
作成したものを作成したものです。

精神障がい者・ 発達障がい者と 一緒に働く HAND BOOK



お互いが安心して働ける 職場をめざして

皆さんは「精神障がい」、「発達障がい」について、どれくらい知っていますか？

精神障がい・発達障がいに関して、一面的な情報だけの偏ったイメージを持っている人、10年、20年前の知識により対応方法を考えようとしている人、障がいのある人の採用や、雇用後の対応に不安を持っている人など、さまざまな方がいらっしゃるかと思います。

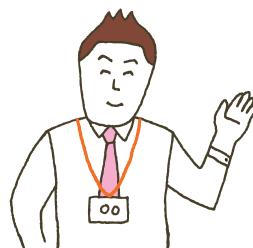
この冊子では、精神障がいの「統合失調症」、「気分障害（うつ病、そううつ病）」、「不安障害」、「高次脳機能障害」、「てんかん」と、発達障がいの「自閉スペクトラム症(ASD)※1」、「注意欠如・多動症(ADHD)」、「限局性学習症(LD)」について、特性や配慮ポイントなどをご紹介しています。

これらは現在も研究が進められており、今後も治療方法や対応方法が変わってゆく可能性がありますが、この冊子では現在わかっている最新情報を掲載しています。

障がいのある人と、受け入れ企業側の双方の不安が軽減され、誰もが安心して働く職場作りに、ひいては障がいのある人が長く働き続けるために、この冊子が役立てばと思います。

※1

かつて「広汎性発達障害」「アスペルガー症候群」などの名称で呼ばれていましたが、2013年にアメリカ精神医学会の診断基準DSM5で「自閉スペクトラム症(ASD)」と名称改訂されました。



INDEX

- 精神障がい者・発達障がい者の現状と特性を知ろう 03-05
- 精神障がいの知っておきたい！基礎知識 06
 - 統合失調症 07
 - 気分障害 08
 - 不安障害 09
 - 高次脳機能障害 10
 - てんかん 11
- 発達障がいの知っておきたい！基礎知識 12-13
 - 自閉スペクトラム症(ASD) 14
 - 注意欠如・多動症(ADHD) 15
 - 限局性学習症(LD) 16
- 精神障がい者・発達障がい者の職場定着のためにできること 17-19
- 支援機関のご案内と一覧 20-21
- 精神障がい者・発達障がい者と共に働くためのポイント 22-28
- 就労支援の現場から①② 29-30
 - 事例1：株式会社エムツープレスト 31
 - 事例2：Peach Aviation株式会社 32
- あとがき 33
- 大阪府障がい者雇用促進センターの紹介 34

大阪府では、法令に定めるもの、医学用語などを除き「障がい」と表記しています。

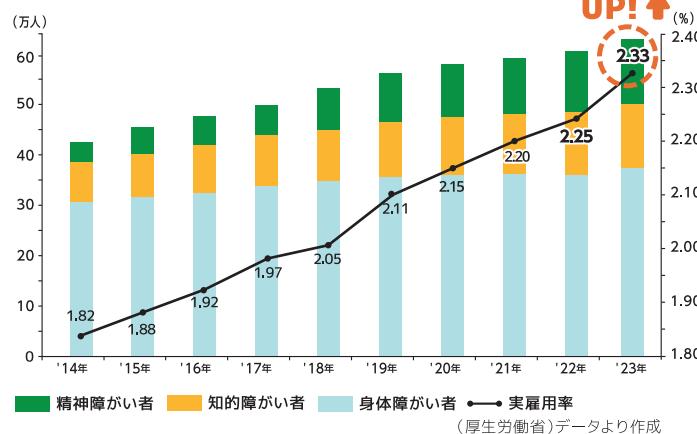
精神障がい者 発達障がい者の現状と特性を知ろう

全国で年々伸びる 障がい者雇用の実績

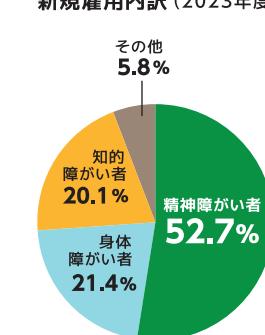
今、障がい者に働く場を提供することが企業等の社会的役割の1つであるという考え方が浸透してきています。

それを制度面で支えているのが障がい者雇用率制度における「法定雇用率」です。企業等は従業員の一定割合以上の障がい者を雇うことが法律で義務付けられており、この割合を法定雇用率といいます。この法定雇用率は2024年4月から2.5%へ引き上げられましたが、2026年7月には2.7%へさらに引き上げられることが決まっています。

■民間企業における障がい者の雇用状況



■全国における障がい者
新規雇用内訳(2023年度)



(厚生労働省)データより作成

精神障がい者・発達障がい者の現状と手帳の交付について

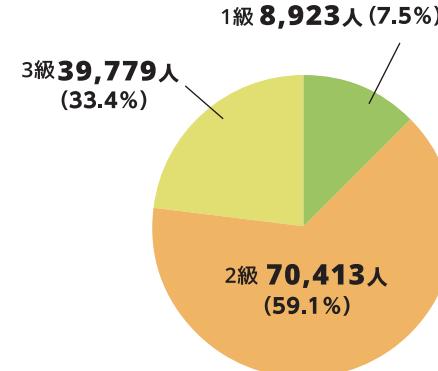
厚生労働省の2020年「患者調査」によると、精神疾患を有する外来患者数は、600万人弱となっています。

中でもうつ病などが増加傾向にあります。不安定雇用の拡大や生活不安、人間関係のストレスなどが原因と考えられ、今は誰がこころの病になってしまふかわからない時代なのです。同じく、全国における発達障がい者は48万人を超えてます。発達障がいは、脳機能の障がいと言われており、その症状は、通常低年齢に生じますが、成人になってからその存在に気付くこともあります。

これは、発達障がいは知的障がいの有無や特性の程度、生活環境等により、ほとんど生活に支障が出ないこともあるからです。長期にわたって日常生活や社会生活への制限がある場合、ご本人の申請により、その状態に応じて、「精神障害者保健福祉手帳」、「療育手帳」という手帳が交付されます。この手帳所持者が実雇用率の算定対象となります。

精神障害者保健福祉手帳は、障がいの重いものから順に、1級、2級、3級となり、大阪府の療育手帳の場合は、知的障がいの重いものからA、B1、B2となります。

■大阪府の精神障害者保健福祉手帳保持者数
(2023年3月31日現在)



精神障がい者 発達障がい者の現状と特性を知ろう

精神障がい者・発達障がい者は社会で働く力を持っている

精神障がい者・発達障がい者の症状や特性は人それぞれですが、働くうえで、一般的には次のようなことが挙げられます。

- 新しいことに対して不安を感じやすい
- 対人関係をうまく築きにくい
- 多くの指示が出ると混乱しやすい
- 必要以上に無理をしてしまいやすい
- 臨機応変に対処するのが苦手
- 自分への評価に過敏

これを読んだとき、「あれ？ 自分にもあてはまるかも……」と思った人もいるのではないかでしょうか。そうです、誰にでも多少はあることなのですが、精神障がい者・発達障がい者はその程度が大きく、日常生活、社会生活に大きな影響が出てしまうのです。

しかし、症状が安定し、働きやすい環境が整備されれば職場で力を発揮することは十分可能で、このHANDBOOKには、職場で活躍している事例も掲載しています。

連携を取りながら受け入れ体制を整える

精神障がい者・発達障がい者が働くためには、

- ①症状や特性をしっかり把握している支援機関や医療機関と企業が連携を取りながら
 - ②企業が受け入れ体制を整える
- この2点が重要です。

業務の内容や仕事量、作業時間や休憩をとるタイミング、指導の方法などは、本人の症状や特性、その時の状態によって変わりますので、一概に「こうすればいい」と決めつけてしまうことはできません。では、どんな症状や特性があり、どう接すれば良いのか、次ページ以降で学んでいきましょう。



知っておきたい！

精神障がいの基礎知識

精神障がい者と周囲の人たち両方が安心して働くためには、精神障がいを正しく理解することが大切です。

あなたと一緒に働く人の疾患にはどんな特徴があり、どう接していくべきかなど、まずは基礎的な知識を理解することから始めましょう。

統合失調症

⇒P.07

気分障害

⇒P.08

不安障害

⇒P.09

高次脳機能障害

⇒P.10

てんかん

⇒P.11

統合失調症

こころや考えがまとまりづらくなってしまう病気で、気分や行動、人間関係などに影響が出ています。日本での患者数は約80万人。実は、100人に1人弱が発症すると言われている珍しくない病気ですが、発症の原因は正確にはよくわかっていません。



症状と特徴

陽性症状

- 幻覚 実在しない人の声が聞こえる「幻聴」が多い
職場で上司から悪口を言われる、同僚が自分の噂話をして仲間はずれにされる、など
- 妄想 いやがらせをされているといった被害妄想、テレビやネットが自分に関する情報を流していると思い込んだりする関係妄想など

陰性症状

- 意欲の低下 •感情表現が少なくなる •動作が遅い
- 疲れやすい •引きこもり、人と接するのを避ける

認知機能障害

- 記憶力や注意力、判断力が低下する
- 臨機応変が苦手

接し方のヒント

幻覚は薬で抑えられますが、「手が震える」「眠気」「体のこわばり」「運動機能の低下」などの副作用がある場合もあります。また、陰性症状の時は、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ます。そのため、スローペースで段階を踏んで行う作業が向いています。不安そうにしていたり、作業のミスが多くなったりするなどのサインが出たら一旦休んでもらうなどの配慮をしましょう。

気分障害

気分が極端に落ち込む「うつ病」、憂うつと高ぶった気分を交互に繰り返したりする「そううつ病」に分類されます。

ストレスなどにより、脳内の伝達物質のバランスが乱れることによって起こると考えられています。



症状と特徴

うつ病

- 気分が落ち込む •不眠 •不安感 •食欲、性欲がない
 - だるい •マイナス思考
- ※このような症状が2週間以上続く

そううつ病

- 「うつ病」のような「うつ状態」と「そう状態」を繰り返す
- 「そう状態」では気分が高ぶり、考えが飛躍しがちで誇大的になる。落ち着きがなくなり、口数も多くなる

接し方のヒント

普段から細かな変化を見逃さないようにし、「表情が暗くミスが多くなる」などの変化が現れたら、声をかけてみましょう。また、いきなり10の仕事を指示するのではなく、1→2→3……と様子を見ながら徐々に増やしていきましょう。

断ることが苦手で、いつの間にか業務量が増えていることがあります。定期的にご本人と面談し、業務量の確認と調整を行いましょう。

不安障害

からだに異常はないのに、心理的な原因から身體面や精神面の症状が現れます。心配や不安が強くなりすぎて、外出できない、人と会いたくない、血がにじむほど手を洗うなど、日常生活に影響が出ることもあります。



症状と特徴

パニック障害

- 予期しないパニック発作が出現し、強い不安や恐怖を感じる
- パニック発作は、動悸、発汗、息苦しさ、胸痛、めまい、手足のしびれなど身体症状が多い
- パニック発作に対する不安(予期不安)から、外出や日常生活に支障が出る

社交不安障害

- 誰かと話したり会食をするなど、他者から注目される可能性のある場面で、著しい恐怖や不安を感じる

強迫性障害

- 不適切な考えが浮かんできて止められない強迫思考、不要な手洗いや確認を繰り返さずにいられない強迫行動の、いずれか又は両方が存在する
- 強迫症状のために行動が妨げられたり、過剰に時間を費やすなど、生活面での支障が出る

接し方のヒント

事前に本人から症状や発作が起きる状況をヒアリングしておき、環境の配慮とともに、発作が起きた時の対処法を確認しておきましょう。発作時は一人で休める休憩室があるとよいですが、ない場合でも“使用していない会議室”や“人があまり通らない場所”など、他に使用できる場所がないか検討してみてください。その他、人混みを避けるため通勤時間をラッシュと重ならないようにすることで、通勤時の不安が軽減できる場合があります。

高次脳機能障害

けがや病気による脳の損傷が原因で、認知機能や行動面に起こる障がいのことを言います。

けがや病気の直後は症状が目立たず、時間が経つてから気付く場合もあります。



症状と特徴

脳の損傷部位によって以下のような症状が現れる場合があります。

記憶障害

- 新しい情報を覚えることが難しい
- 物を置いた場所を忘れる

遂行機能障害

- 物事を計画的に進めることが難しい
- 臨機応変な対応が難しい

注意障害

- ぼんやりしてミスが多い
- 集中するのが難しい

社会的行動障害

- 感情のコントロールが難しい
- こだわりが強い

その他に見られる症状として、失語症（話す・聞く・読む・書く・計算が難しくなる）や易疲労性（脳が疲労し、すぐに疲れてしまう）、病識欠如（自身に障がいがあることに気付かない）などがあります。

接し方のヒント

本人や支援者に症状を確認のうえ、メモやリマインダーなどで忘れないように工夫したり、スケジュール表や手順書で業務をわかりやすくしましょう。自分でも気付かないうちに疲れていることがあるため、あらかじめ休憩を設定する、業務で必要な物品の保管場所を決め、ラベルなどでわかりやすいようにするなどの職場の環境整備が必要です。

てんかん

突然意識を失って反応がなくなるなどの「てんかん発作」をくりかえし起こす病気で、1,000人に5人～8人と、誰もがかかる可能性のある病気です。

脳腫瘍や頭部外傷後遺症などの明らかな原因がある場合もありますが、原因不明の場合もあります。



症状と特徴

「てんかん発作」とは、脳の一部の神経細胞が突然一時的に異常な放電を起こすことにより生じます。発作症状はさまざまですが、基本的に一過性で、発作が終わると元通りの状態に回復します。適切な抗てんかん薬の服用と規則正しい生活を送ることで、ほとんどの発作は抑えられ、通常の社会生活を送れます。

主なてんかん発作

- 急に動きが止まってぼんやりする
- 手や顔の一部がピクピクする
- 倒れて全身を痙攣させる

接し方のヒント

事前に本人から発作の症状と対処法などをきっちりヒアリングしておき、よく理解しておきましょう。
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を常に気にかけ、心身共にストレスを与えないよう気をつけます。過剰に活動を制限せず、能力を発揮する機会を与えることは大切です。しかし、高所作業、自動車の運転、危険な機械作業などは注意が必要です。

知っておきたい！

発達障がいの基礎知識

発達障がいは生まれつきの脳機能の障がいと言われており家庭環境やしつけによってなるものではありません。

このHANDBOOKでは、自閉スペクトラム症(ASD)、注意欠如・多動症(ADHD)、限局性学習症(LD)の3つの特性について紹介しますが、それぞれの特性は似たところも多く、2つ以上の障がいがある人もいます。また、同じ障がいでも、その特性はさまざまであり、人によって得意、不得意の個人差が大きいという点が特徴です。本人と相談しながら、個別に配慮を行うことで、職場で活躍してもらいましょう。

知的な遅れを伴うこともあります

※詳細は「知的障がい者と一緒に働く HANDBOOK」を参照

自閉スペクトラム症
(ASD)
⇒P.14

注意欠如・多動症
(ADHD)
⇒P.15

限局性学習症
(LD)
⇒P.16

自閉スペクトラム症 (ASD)



感覚の特異性

発達障がいの中には、感覚処理が特異的な人がいます。例えば、ほんの小さな音でも大きく聞こえてしまう人もいれば、大きな音でも気付かない人もいます。肩をトントンと軽く触れられただけで、「痛い」と感じる人もいれば、気付かない人もいます。暑い寒いといった気温の違いがわかりにくい人もいれば、逆に、少しの気温差を感じ取る人もいます。このような特性に関しては我慢を無理強いするのではなく、苦手な刺激を避けたり、就労支援機器（P 28 参照）などを使って対応することが大切です。

大人の発達障がい

近年、「大人の発達障がい」という言葉がよく聞かれるようになりました。発達障がいは生まれつきのものであり、成人になってから発症することはありません。しかし、必ずしも子どものうちに全員が診断を受けるわけではありません。発達障がいの特性がありながらも、なんとか自分の努力や工夫で困りごとを乗り切ってきた人や、その特性に気付かずに大人になった人もいるからです。そのような人々の中には生き辛さや周囲との違和感を抱えてきた人も多く、大人になってから自身の特性について自覚したり、医療機関で診断を受けたりする人もいます。

特性

- 人と適切にコミュニケーションをとることが難しい
- 暗黙のルールが読めない
- 先の見通しを持ちにくい
- 自分なりのルールなどにこだわってしまう
- 集中力、持続力が高い
- ルールを守る
- 細かいところに気が付く
- 本人に合った作業であれば高いパフォーマンスを発揮する

一方で……

接し方のヒント

曖昧な表現の理解が苦手な人が多いので、**指示はできるだけ具体的に出します**。「この線まで減ったら教えてください」など、**基準を明確に示すようにしましょう**。また、自分に話しかけていると気付かないがあるので、遠くから話しかけるのは避けましょう。文字だけでなく、写真や絵を入れたマニュアルを作り、**視覚で確認できるようにするのも有効です**。うまくできない時に、大声で怒鳴りつけるのは委縮させるだけで逆効果です。

注意欠如・多動症 (ADHD)

「不注意」、「多動」、「衝動性」が主な特性です。服薬で一定の効果が見られる人もいます。また、環境を整えることで力を発揮する人もいます。



特性

- ・集中力が持続しない
- ・ケアレスミスが多い
- ・スケジュール管理が苦手
- ・そわそわしたり、落ち着きがない

一方で……

- ・行動力がある
- ・アイデアをたくさん思いつく
- ・創造的、直感的、感覚的な能力が高い
- ・観察力が高い

接し方のヒント

周囲の人は「特性」だということを理解し、**自尊心を低下させない**ことが大切です。落ち着きのないことを注意するのではなく、気が散らないよう机にパーテーションを設置するなどの対応を行いましょう。本人や支援者にヒアリングして特性を把握し、午前と午後の業務を変え、一日の業務が単調にならないようにするなど、**能力が発揮できるよう環境整備**することが大事です。

限局性学習症(LD)

全体的な知的能力に遅れはありませんが、読む、書く、計算するなど、特定の能力が全体的な能力と比べて極端に苦手です。



特性

- ・文字や文章を読むことが難しい、時間がかかる
- ・読んでいるものの意味を理解することが難しい
- ・文字を書くことが難しい
- ・簡単な計算ができない
- ・数字、その大小、および関係の理解に乏しい

接し方のヒント

苦手な能力を改善するよう努力を強いたり、そこだけを切り取って評価するのではなく、**得意な能力を活かせる業務を任せましょう**。また、文字を書かず選択肢から選べるようにする、パソコン、スマートフォン、ボイスレコーダーを活用するなど、**社内で工夫できることがないか考えてみましょう**。

精神障がい者・発達障がい者の職場 定着のためにできること

早期退職の理由とは？

「平成30年度 障害者雇用実態調査結果」(厚生労働省)によると、障がい者の平均勤続年数は、身体障がい者10年2か月や知的障がい者の7年5か月などに対し、精神障がい者は3年2か月、発達障がい者は3年4か月となっています。

精神障がい者・発達障がい者は近年就職者数が大幅に増加していることから他の障がいと単純比較はできませんが、せっかく就職したのになんらかの理由で続けられなくなり、早期退職してしまう人が多いことも課題の1つです。

2018年4月に合理的配慮の提供が義務化されましたが、精神障がい者・発達障がい者は、障がいの特性が見えにくいため、必要な配慮がわかりにくいとの声も聞きます。配慮事項を踏まえ、職場定着のためにできることを考えてみましょう。



配慮事項

精神障がい

- 納期や目標数をできるだけ明確に示す
- マニュアルを用意する
- 体調に合わせて業務量を調整
- 通院、服薬時間の確保
- 短時間勤務など労働時間の調整
- てんかん発作など、体調不良時の対応方法を決めておく
- 上司や相談員などによる定期的な相談

発達障がい

- 能力が發揮できる仕事への配置
- コミュニケーションを円滑にする工夫やキーパーソンの配置
- 会社ルールの説明と掲示
- 感覚の特異性への対応
- 面接、採用試験での試験時間の延長
- 上司や相談員などによる定期的な相談

(「合理的配慮指針事例集[第四版]」(厚生労働省)を基に作成)

POINT

1 キーパーソンを設定する

17ページのような配慮を適切に行うため、「キーパーソン」と呼ばれる対応者を決めておくことが一般的です。キーパーソンとは、職場で本人を支え、本人が仕事で困った時に相談にのる役割の人のことです、必ずしも人事担当者や管理者である必要はありません。しかし、判断に迷うこともあるので、人事担当者や管理者との連携は必要となります。

大事なことは、形式的なものではなく、彼らを「知る」努力をし、安心感を与える存在になることです。

そのためには、日常的に声をかけることはもちろん、朝礼や面談、業務日報なども活用しながら、日々の状態・体調を確認します。また、対人関係において自信を失っている人も多いので、キーパーソンはまず、彼らを「認めること」が大切です。信頼関係を築くことで自信を回復させ、仕事へのモチベーションにつなげていきましょう。

〈例〉

業務日報

○○○○年○月○日

名前 ○○○○

服薬	決められた時間に薬を飲みましたか？	<input checked="" type="checkbox"/> 飲んだ <input type="checkbox"/> 飲んでいない
睡眠	昨晩はよく眠れましたか？	<input checked="" type="checkbox"/> よく眠れた <input type="checkbox"/> 眠れなかった

今日の流れ

時間	業務内容	感じたこと
10:00～12:00	事務処理、セミナー参加者の名簿作成と入力	以前、セミナー参加者の名簿に間違いがあり、ご迷惑をおかけしたので、今回は間違いがないように心掛けました。
13:00～14:30	セミナーDMのラベル貼り、封入、電話対応	
14:30～16:00	セミナーDMの発送手続き、ファイリング、経費精算処理	

今日の振り返り

カテゴリー	当てはまるものに、○をつけてください。
モチベーション	<input checked="" type="checkbox"/> 前向きに頑張れた <input checked="" type="checkbox"/> 頑張れた <input type="checkbox"/> 落ち着かない <input type="checkbox"/> やる気をなくした
就業状況	<input checked="" type="checkbox"/> たくさんあつた <input checked="" type="checkbox"/> ちょうどよかつた <input type="checkbox"/> まだできる
業務内容	<input checked="" type="checkbox"/> 順調にこなせた <input type="checkbox"/> 難しいこともあつたがクリアできた <input type="checkbox"/> 難しかつた
コミュニケーション	<input checked="" type="checkbox"/> うまく話せた <input type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> うまく話せなかつた
健康状態	<input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 悪い
体調	<input checked="" type="checkbox"/> 順調 <input type="checkbox"/> 悩みあり
生活面	<input checked="" type="checkbox"/> 順調 <input type="checkbox"/> 悩みあり
相談	<input checked="" type="checkbox"/> 困りごと・悩みごと

今日の感想

今日はセミナーの広報で電話が多くあったので少し疲れましたが、自分がDMを送ったお客様からの反応があり、嬉しかったです。名簿のチェック作業について、マネージャーに「次回から30分ごとに必ず休憩をはさむように」とアドバイスを頂きました。

POINT

2 社内の理解度を高める

精神障がい者・発達障がい者が働きやすい職場環境は、キーパーソンだけが頑張っていたのでは実現しません。受け入れ現場や部署、企業全体で理解を深め、相談しやすい雰囲気を作ることが大切です。

その際、「障がいがあること」を職場でオープンにするかどうかは、必ず本人と相談し、許可を取りましょう。情報を開示し共有した場合は、通院、服薬、業務上の配慮、体調管理などにおいて周囲が理解し、フォローリーしやすくなります。なお、会社としてキーパーソンを孤立させない取り組みも必要です。

こんな様子が
見られたら相談を!

- 遅刻が増える
- 無断欠勤をする
- 仕事のミスが続く
- 指導や指示が伝わらなくなる
- 体調が悪そうに見える
- 常に眠そうな状態
- 休憩やトイレの回数が増える
- 社員や外部者とトラブルが起きる
- 社員の輪から外れてしまう
- 周囲の負担が増えていると感じる

社内で解決できるのか、支援機関の助けが必要なのかを見極め、状況に応じて支援機関に相談しましょう。

POINT

3 支援機関と連携を図る

企業(職場のキーパーソン)と支援機関との連携は、職場定着の大きなカギとなります。もし、本人に何か支障が生じたときに、連絡・相談できる支援機関があることは、非常に心強いことです。

実際、2017年に発行された「障害者の就業状況等に関する調査研究」(独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構

障害者職業総合センター)では、障害者就業・生活支援センターなどの支援機関が定着支援に入った方が、職場定着率が高いという結果が出ています。

支援機関には、障がい福祉サービスである就労移行支援事業所などと、公的機関の障害者就業・生活支援センターや大阪障害者職業センター、ハローワークなどがあります。

■ 支援機関のご案内 (一覧はP21)

障害者就業・生活支援センター

 大阪府 就業・生活支援センター 

府内に18か所あり、障がい者の身近な地域において、ハローワークや就労支援機関、福祉事務所、保健所や医療機関、支援学校等と連携しながら、就業面と生活面の一体的な相談支援を行っています。

- 職場実習のあっせん
- 就業にかかる生活面の相談・助言
- 職場定着支援
- 事業所への雇用管理アドバイス など

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構 大阪障害者職業センター

 大阪障害者職業センター 

府内に2か所あり、障がい者雇用の相談や情報提供を行うほか、雇用管理上の課題を解決するためのご相談を通じて、「事業主支援計画」を作成し、雇用管理に関する専門的な助言・援助を行っています。また、ジョブコーチを事業所に派遣し、障がい特性を踏まえた専門的・直接的な支援を行っています。

- 障がい者雇用の具体的な進め方の相談
- 障がい者の雇用管理についての相談
- ジョブコーチ支援
- 職場復帰(リワーク)支援 など

ハローワーク

 大阪府 ハローワーク 

府内に16か所あり、就職を希望する障がい者に職業相談や職業紹介、就職後の職場定着などの支援を行うとともに、事業主に対する障がい者雇用の支援を行っています。

- 求人申込み
- 人材のあっせん
- 雇用管理の助言
- 職場定着支援
- 助成金の案内
- トライアル雇用制度の案内

障がい福祉サービス

就労移行支援や就労継続支援(A型、B型)などがあります。大阪府には就労移行支援事業所が約340か所、就労継続支援(A型、B型)事業所が約2,000か所あり、見学できる事業所もあります。

支援機関一覧

センター名	所在地	TEL
大阪市障害者就業・生活支援センター	大阪市天王寺区東上町4-17 ワークセンター中授内	06-6776-7336
北河内東障害者就業・生活支援センター	大東市住道2-2 大東サンメイツ二番館304号	072-871-0047
南河内南障害者就業・生活支援センター	河内長野市昭栄町2-1-101	0721-53-6093
すいた障がい者就業・生活支援センター	吹田市高浜町7-7 ぶくぶくサポートoffice	06-6317-3749
高槻市障害者就業・生活支援センター	高槻市高槻町4-17	072-668-4510
八尾・柏原障害者就業・生活支援センター	八尾市楽音寺1-85-1	072-940-1215
とよなか障害者就業・生活支援センター	豊中市寺内1-1-10 ローズコミュニティ・緑地1階	06-4866-7100
東大阪市障害者就業・ 生活支援センター J-WAT	東大阪市斐江5-2-34 東大阪市立障害児者支援センター・レピラ4階	072-975-5711
枚方市障害者就業・生活支援センター	枚方市磯島元町21-10	090-2064-2188 (相談専用)
南河内北障害者就業・生活支援センター	羽曳野市白鳥3-16-1 木村ビル4階	072-957-7021
寝屋川市障害者就業・生活支援センター	寝屋川市境橋町26-1 障がい者総合相談支援センター内	072-813-4153
泉州中障害者就業・生活支援センター	貝塚市近木町2-27 森野ビル	072-422-3322
茨木・摂津障害者就業・生活支援センター	摂津市学園町2-9-28	072-665-7670
北河内西障害者就業・生活支援センター	守口市日吉町1-2-12 守口市障がい者・高齢者交流会館3階	06-6994-3988
泉州北障害者就業・生活支援センター	和泉市府中町1-8-3 和泉ショッピングセンター2階	0725-26-0222
泉州南障害者就業・生活支援センター	泉佐野市下瓦屋222-1 泉佐野市立北部市民交流センター本館	072-463-7867
豊能北障害者就業・生活支援センター	箕面市稻1-11-2 ふれあい就労支援センター3階	072-723-3818
堺市障害者就業・生活支援センター エマリス	堺市堺区旭ヶ丘町4-3-1 堺市立健康福祉プラザ4階	072-275-8162
詳しくはこちらをご覧下さい ⇩		
<input type="button" value="大阪府 就業・生活支援センター"/> 検索		

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構大阪支部分 大阪障害者職業センター	大阪市中央区久太郎町2-4-11 クラボウアネックスビル4階	06-6261-7005
大阪障害者職業センター 南大阪支所	堺市北区長曾根町130-23 堺商工会議所会館5階	072-258-7137

検索

精神障がい者・発達障がい者と 共に働くためのポイント

一人ひとりを知ろう

同じ診断名がついても個人によって症状や特性はさまざま。
障がいの特性が見えにくいので、得意なことや苦手なことをしっかり把握するなど、一人ひとりを十分に知ることが大切です。
そのうえで「できること・強み」を活かせるような役割・作業を任せてみましょう。

◎電話対応は不安で緊張するが、パソコン操作には自信がある。

→ データ入力を任せ！



例えば……

◎複雑な作業は苦手だが、一つひとつ丁寧にこなす。

→ 清掃作業や書類整理などを任せ！

◎臨機応変な対応は難しいが、同じ作業の繰り返しは得意。

→ 数の多い事務作業をお任せ！

精神障がい者・発達障がい者と共に働くための ポイント

働きやすい『職場づくり』



雰囲気づくり

- ◎身構えず、自然に接する
配慮は必要ですが、特別扱いは不要です
- ◎困ったときに相談しやすい雰囲気を作る
あたたかく見守り、穏やかに話しましょう



環境づくり

- ◎できること・できないことをヒアリングする
見えにくい病気だからこそ、きちんと把握しましょう
- ◎指示を出す人は1～2人に決める
複数の人が指示を出すと、混乱を招くことがあります
- ◎仕事は業務量を確認しながら渡す
真面目すぎて、与えられた仕事を頑張りすぎてしまうことがあります
- ◎業務は「できること」から始めてもらう
自信を持って業務に取り組んでもらいましょう
- ◎通院の時間は必ず作る
繁忙期でも通院が継続できるよう配慮しましょう
- ◎すぐに結果を求めない・追い込まない
なにか理由があって実力が出せないのかもしれません
ミスがあったら話し合い、長い目で見守りましょう



関係づくり

- ◎ちょっとした声かけ・気遣いを忘れない
様子がおかしいと思ったら、こちらから声をかけてみましょう
- ◎良い評価を言葉で伝える
仕事ができているか、会社の役に立っているかと不安な人もいます
- ◎休憩時間は自由に過ごしてもらう
話したい人、静かに過ごしたい人などさまざまです。過ごし方について、強制はしないようにしましょう
- ◎定期的に面談したり、業務日報を活用する
自分から相談をもちかけること、口頭で伝えることが難しい場合があります



事例：精神障がい①

見えない体調の波に振り回されない

最近、就職したAさんは、調子の良さそうな日とそうでない日があります。最初は「慣れていないから」と思って様子を見ていきましたが、週に一度はしんどそうな日があり、「以前より体調が悪い」と話したことから、担当者も心配になってきました。



こんな工夫で改善

不調の原因を把握しよう！

Aさんの体調を把握するため、業務日報に体調の欄を加えたところ、お昼の電話当番の日に気分が沈むことが多いとわかりました。Aさんと話すと、「外線対応がすごく緊張するんです」と話していたため、しばらくは内線対応のみにするよう業務調整したところ体調が安定してきたようです。

その後、入社半年の面談でAさんから「外線対応に再度チャレンジしたい」と希望があり、お昼の電話当番の補助として入ってもらい、1年後には一人で当番ができるようになりました。

💡 アドバイス

体調の良し悪しは、「体調の波」と表現されることがあります。体調の悪い波が大きくなった場合、できるだけ穏やかな状態を保てるよう、服薬などだけでなく環境整備が必要な場合があります。そのためにはご本人の状況をできるだけ正確に把握し、適切な対処をする必要があり、業務日報などを通じて日頃からコミュニケーションを十分にとることが大切です。

事例：精神障がい②

質問を繰り返したときは……

総務部に異動したBさんは、新しい業務を教えると簡単に思えることでも、似たような質問を3回以上繰り返します。教育係のC先輩は「またか……」と少し負担に感じていますが、Bさんは質問を繰り返していても、間違いなく業務ができるか不安そうにしています。



こんな工夫で改善

安心できる工夫を考えよう！

BさんとC先輩の様子を見ていた上司は、C先輩に

- ①マニュアルを渡して、Bさんがいつでも確認できるようにする
- ②C先輩からも困りごとがないか声をかける
- ③ひとつの仕事ができるようになってから、次の仕事を教える

この3点を指示しました。そうしたことにより業務に慣れたこと也有てか、質問が減っていき、安心して落ち着いて業務ができるようになりました。

💡 アドバイス

初めての場所・人に対して、過度に緊張してしまう人は多いです。そういう時は何事にも過敏になってしまい、教えられた内容と少しでも違う部分があると気になり、ついつい確認が多くなりがちです。解決方法はさまざまですが、すぐに「できないんだな」と判断してしまわず、原因を考え対応することが大切です。本人の利用している支援機関へ相談してみるのも良いでしょう。

事例：発達障がい①

スケジュール変更は わかりやすく伝える

いつも時間をきちんと守って行動する、自閉スペクトラム症(ASD)のDさんは、スーパーの青果コーナーで品出しを行っています。急にお休みした社員Eさんの代わりに、いつもと違う仕事をお願いしたのですが、目を合わせず、返事もしてくれません。

こんな工夫で改善

見通しが持てる説明をしよう！

急に業務が変わると聞き、パニックになったようです。事前にわかっていたらできるだけ早く伝えるようにしますが、今回のように急な場合は、「Eさんがお休みされたので、業務が変更になります。〇時から特売品の品出しをしてください。それが終わったら、いつもの品出しに戻ってください」など見通しを伝え、落ち着くのを待ちます。

アドバイス

ご本人がパニックになっているときに、あれこれ指示しても伝わりません。わかりやすく変更を伝えたら、落ち着くのを待ちます。スケジュール表のように視覚で確認できるものや、一人になって落ち着ける場所があるとさらに良いでしょう。

予定変更は本人にとって、とても強いストレスとなります。そのときは問題がないように見えて、後から体調に影響する場合もあるのでしばらく様子を見るようにしてください。

Dさんスケジュール〇月〇日	
8:00～ 9:40	青果コーナー品出し
9:40～ 9:50	休憩
9:50～ 12:00	青果コーナー品出し → 特売準備 終了後、青果品出しに戻る

事例：発達障がい②

感覚過敏には必要な配慮を

注意欠如・多動症(ADHD)のFさんが働く職場は、数十人の社員がワンフロアで働いており、話し声、電話の音やシュレッダーの音など常に音がしています。Fさんはそれらの音が気になり、なかなか自分の業務に集中できません。

こんな工夫で改善

感覚過敏を理解しよう！

上司はFさん、支援機関と三者で相談し、フロア中央にあったFさんの席を一番奥の静かな場所に移動しました。しかし、それでも話し声が気になるため防音イヤーマフを試したところ、「人の声が前より気になりません」と、業務に集中できるようになりました。徐々に処理できる業務量も増えているので、Fさんにあった対応ができたようです。

アドバイス

発達障がいのある人の中には感覚の特異性を持っている人がおり、Fさんは聴覚が過敏なので「聴覚過敏」と言われます。

この特異性の程度は人によって違いますが、無理に我慢するとそのときは大丈夫そうでも、後から体調不良につながることもあるため、座る位置や就労支援機器などを使って、刺激を減らしたり、和らげる工夫が必要となります。



※防音イヤーマフ
色々な種類があります

就労支援の現場から①

～NPO法人 大阪精神障害者就労支援ネットワーク～



副理事・統括施設長 金塚 たかし 氏

知的障がい者通所授産施設、障害者就業・生活支援センター勤務を経て就労移行支援事業所・大阪精神障害者就労支援ネットワーク（JSN）の立ち上げに関わり現在に至る。

—どのような支援をしていますか

本人に対しては実習や施設内プログラムを通して、自分のことを理解してもらうようにしています。病気のために社会経験がない人には、経験を積み上げてもらうことも必要です。就労支援というと、就職させようとなりがちですが、働き続けることを見据えた支援が役割だと思います。企業に対しては、障がい者雇用を始めるにあたって、企業側も不安だったり緊張したりすると思います。そのため企業に出向いたり、本人の状態を把握しやすい業務日報ソフトを提案したり、本人と同様に安心感を提供できるよう心掛けています。

—企業が支援機関と連携するコツは

「採用した後にどんなフォローをしてくれますか」と、聞いてみてはどうでしょうか。面接のときに当事者のことをよく見るのも

必要ですが、支援機関のこともよく見て、長く働いてもらう、定着してもらうために、どんなフォローをしてくれるのか聞いておくと良いと思います。

—精神障がい者・発達障がい者の雇用を進めるうえで大切なことは

企業の人にはとりあえず彼らを見てもらいたい。彼らと一緒に働くことで社員の意識が変化し、企業文化が良い方向に変わった話をあちらこちらで聞いていますが、言葉で説明しても納得は得られないので、まず見てイメージを作ってもらうことが大事だと思っています。実習や働いている現場を見学してもらったり、会って話してもらうのが大切ですね。

NPO法人 大阪精神障害者就労支援ネットワーク

16年で600名を超える精神障がい者・発達障がい者を就職につなげ、同時にその定着率の高さに全国から見学者が絶えない。当事者への支援はもちろん、障がい者の雇用管理についてのアドバイスなどを積極的に行い、企業支援にも力を入れている。

ホームページ、<https://npojsn.com/>

就労支援の現場から②

～NPO法人 クロスジョブ～



代表理事・所長 濱田 和秀 氏

1981年大阪府障害者福祉事業団 入職、生活支援、就労支援に携わる中、ジョブコーチ支援の啓発、確立に取り組む。2010年NPO法人クロスジョブを設立。

—どのような支援をしていますか

精神障がい・発達障がいのある方は、見た目からはどこが障がいかわかりにくいため、就職する前に「自分の強み、弱み、配慮してほしいこと」が言えるようにすること。話さないとわかってもらえないよ、と。相談ができる力をつけることが就労移行支援機関の役割だと思っています。就職してからは、職場訪問をして本人や企業の方の相談にのったり、「在職者訓練」という形で、就職後にも訓練を受けにきてもらったりしています。

—職場としてどんな配慮があるとよいですか

相談できる機会をきちんと会社の中に置いておくことです。それを置いてあげないと、困っているのに誰にも聞かずに勝手にやってしまうとか、ミスが続いて人間関係が悪い方に変わるとかが起こる。だから上司が定期面談をちゃんとやって、状況を聞いて

しっかり手助けが必要です。他には、企業は常に変化します。変化に対して苦手な方が多いため、現場にマネージメントできる人を配置、育成することも障がい者雇用を安定して進めるために重要なことです。

—支援機関をどのように利用するのが良いでしょうか

初めて雇用される場合は就労移行支援事業所を見学してもらえたたらと思います。どんな訓練をしているのかが見られますし、どんな人がいるかもわかり、雇用した際の見通しも立つと思います。雇用後は、最初は特にご本人の様子に注意しながら、企業と支援機関の認識をすり合わせることが必要です。

NPO法人 クロスジョブ

発達障がい、高次脳機能障がいを中心に支援を行い、大阪、滋賀、鳥取など、全国7か所の就労移行支援事業所を運営している。全国的にも高次脳機能障がい専門の支援施設は少なく、日々多くの方が利用している。

ホームページ、<https://www.crossjob.or.jp/>

事例 1 株式会社エムツープレスト

「実習からスタートして戦力に！」

偶然の出会いから、障がいのある人の実習受け入れを始めたという増本社長。トムソン打ち抜き（材料をプレスして打ち抜く加工）専門工場の忙しい現場で、戦力として働いてもらう工夫について教えていただきました。

代表取締役社長 増本 晃明 氏



具体的にどんな工夫をされていますか

苦手な作業は避けます。できないことをされるのは、どんな人でも難しいです。思いがけないミスが出ることもありますが、わかりやすいツールを作るなど、そのたびに対処してきました。業務日報のやり取りや面談もしていますが、形を作ればできるというわけではなく、日々のこまごまとしたやり取りが大事だと思います。



現場リーダーの沖長氏
障がいに関して専門知識がない中、支援機関と連携し実践の中で対応された。



従業員発案の工夫。
黄色いテープの長さが、その箱に入っている袋の大きさになっている。障がいのある人だけでなく、みんながどの箱に袋を入れるかがわかりやすい。



段ボールの発注のタイミングがわかりやすく表示されている。
発注中かどうかわかる仕組み。

事例 2 Peach Aviation 株式会社

障がい者雇用は「会社としてのダイバーシティの推進の一環に過ぎない」。

障がいの有無を含む、多様な社員が働く「ほなやろ課」の黒木課長に、数年前まで苦戦していたとは思えないような、丁寧な障がい者雇用の取り組みを伺いました。

ほなやろ課 課長 黒木 均 氏



●マニュアル

フォーマットの崩った何十種類ものマニュアルがあります。読むことが困難な方もいるので文字は減らしています。それは、読みの力に関わらず、どの社員にとっても読みやすいものです。その業務が得意な社員がマニュアル作成と教育を担当し、口頭だけで教えるというシチュエーションはありません。わかりやすく、かつ自信を持って取り組んでもらうには必要です。



●業務日報

精神障がいのある方は、コンディションの変化に不安を感じることがありますが、その変化を可視化することで“前も回復できたから大丈夫”と自信を持てることが大事です。業務日報は手書きで書いてもらい、内容や字の乱れなどから体調を把握し、通院時に日報内容をドクターへ伝えてもらうこともあります。

●評価スケール

障がいのある社員もそうでない社員も多様性という概念では対等で、特性へ配慮をした際の公平性は大事です。障がいのある社員のために周囲が一方的に我慢してはならないし、双方が同じくらい譲り合いをするべきです。一方で、特性への配慮が必要な社員が一般雇用枠と同じ評価スケールで評価された結果、低評価を受けることもあります。枠とは違う独自の評価スケールを作りました。

これから障がい者雇用を進める企業へメッセージをお願いします

障がいや特性のある人材への組織的対応は「実はみんなにとっての働きやすさにつながる」ということに尽きます。実際に「ほなやろ課」は雰囲気が良いですし、残業を発生させずにたくさんの業務をする部署になっています。優れた業務集団だし、優れたカルチャー発信集団です。障がいのある社員が働くために「何が必要だろう」と考えながらやってきたことが、実はみんなにとっての働きやすさや安心、会社への愛着の向上につながっています。

あとがき

障がいのある人に「どう接したらよいかわからない」と悩み、この冊子を手に取った方もいらっしゃると思います。不安に感じることがあると思いますが、大事なことは相手を知ろう、理解しようと実際に行動してみることです。

世の中にはいろんな人がいて、それぞれが個性を持っています。ですから、障がいがあるという一部分だけを見て特別な存在として扱わず、同じ職場で働く仲間として、「人と人」として向き合ってほしいと思います。

この冊子は専門知識のない方、障がいのある人と接したことのない方にもわかりやすく、基礎知識を得られるように心掛けて作成しました。誰もが安心して働く職場作りに、少しでも役立つことができれば幸いです。

最後に、本冊子の改訂にご協力いただいた皆様にお礼申し上げます。



大阪府障がい者雇用促進センターでは、事業主のみなさまの障がい者雇用をサポートいたします。

ご利用は全て無料です

事業内容

● 障がい者雇用に関するご相談

民間企業での障がい者雇用に関する経験豊富な人材が常駐していますので、いつでも気軽にご相談いただけます。

● 専門家派遣

障がい者雇用のための様々な社内環境整備をサポートするため、事業主様のもとへ民間企業経営経験者などの障がい者雇用に詳しい専門家を派遣します。

● 各種セミナー・職業訓練施設等見学会の開催

障がい者雇用の経験が少ない事業主様を対象に、様々なセミナーや見学会を開催します。

支援学校・障がい者職業訓練施設・障がい者雇用先進事業所の見学会を開催します。

● 職場実習受け入れのコーディネート

障がい者の職場実習を検討される事業主様と、実習希望者の橋渡しを行います。

● 職業紹介

事業主様と、求職中の障がい者の皆さん（職業訓練生や支援学校生徒、福祉施設利用者等）とのマッチングを行います。

● 問い合わせ

大阪府障がい者雇用促進センター TEL：06-6360-9077
〒540-0031 大阪市中央区北浜東3-14 エル・おおさか本館11階

障がい者の「働きたい」を応援する『大阪ハートフル基金』



障がい者の働きやすい職場環境づくりを支援する「大阪ハートフル基金」にご協力をお願いします。本冊子は、基金へのご寄附により作成しております。

「大阪ハートフル基金」へのご寄附は
こちらからお申込みください
<https://www.pref.osaka.lg.jp/koyotaisaku/kikin/>

