第４章　『在職者のための情報整理シート』の活用の実際

～　Ｘ社Ｙさんの活用事例を通じて　～

１　就労状況の把握＜ステップ１＞

事業主及び従業員に、『情報整理シート』をそれぞれ作成してもらいます。
また、作成されたシートの各項目に沿って、事業主及び従業員から現状の就労状況についてそれぞれ情報収集を行います。

（１）事業主によるシートの作成

事業主は、『在職者のための情報整理シート（事業主用）』を作成します。

従業員の就労状況について情報をとりまとめてシートの該当箇所に印をつけ、職場適応状況を次のＡ～Ｄに振り分けて評価します。

人事担当者が窓口として対応する場合がありますが、具体的な就労状況を把握していない場合は、従業員の状況をよく知る所属先の担当者に評価を行ってもらいます。

Ａ：できている
概ね問題なくできている。

Ｂ：職業上の課題
職業上の課題であると感じており、事業主と従業員が改善に向けた取組みを行う必要がある。

Ｃ：事業主が配慮を検討する
職業上の課題であると感じており、事業主が業務内容の変更や環境調整などを行う必要がある。

Ｄ：該当場面なし
該当する業務及び場面が発生しない。

（２）従業員によるシートの作成

事業主と同様に、従業員は、『在職者のための情報整理シート（従業員用）』を作成します。自らの就労状況をシートの項目に沿って自己評価し、該当箇所Ａ～Ｄに印をつけます。

なお、従業員によるシートの作成（自己評価）が難しい場合は、支援者が相談場面でシートの項目に沿って聞き取りを行い、情報収集します。シートを実際に見せながら順番どおりに聞き取ることにより、従業員の意見を引き出しやすくなります。

Ａ：できている

概ね問題なくできている。

Ｂ：課題を感じている。対処法を検討したい

職業上の課題があると感じており、事業主と相談しながら改善に向けた取組みを行いたいと思っている。

Ｃ：周囲に配慮をお願いしたい

職業上の課題があると感じているが、自ら改善に向けた取組みが難しいので、事業主や他の従業員に配慮してほしいと思っている。

Ｄ：該当場面なし

該当する業務及び場面が発生しない。

●活用に当たっての留意事項

➢ 事業主が作成する際は、次のことに留意します。

・『情報整理シート』は、従業員の雇用継続の可否を判断するためのものではないこと。

・現状の従業員の就労状況を把握し、雇用継続のための配慮事項や支援方法を検討するためのものであること。

➢ 従業員が作成する際は、次のことに留意します。

・事業主が職場で必要な配慮事項を検討するために、従業員が配慮を求めている場面や状況を確認するためのものであること。

・課題を感じていることを共有し、対処方法の検討や取組みを支援するためのものであること。

２　取組課題の明確化＜ステップ２＞

事業主と従業員が作成したシートを比較し、それぞれの就労状況に対する捉え方の相違を把握します。また、捉え方の異なっている項目について、それぞれにインタビューを行います。

例えば、事業主は、Ｂ「職業上の課題」に印をつけているが、従業員は、Ａ「できている」につけているなど、両者の認識が異なる部分を中心にインタビューを行い、理由や具体的なエピソードについて詳しく聞き取り、両者の考えを把握します。

そして、把握した情報をもとに、取組課題を明らかにし、共有します。

（１）就労状況に対する捉え方の相違の把握

事業主と従業員がそれぞれ作成した『情報整理シート』にもとづいて、両者が課題と感じていることについての考え方や捉え方について話し合います。

これらの話し合いにあたって、事業主や従業員が感じている課題の背景には、日頃の業務の中で生じる思いのすれ違い、小さな不満の積み重ね、相手の事情を知らないことによる思い込みが原因になっている場合があります。そのため、その背景の理由等も併せて把握することが重要です。

（２）取組課題の摺り合わせ

支援者は、『情報整理シート』により事業主と従業員から把握した情報を摺り合わせ、今後取り組むべき課題を抽出します。

課題の抽出にあたって、問題や原因の摺り合わせだけでなく、従業員が「どうしたいと思っているのか」等にも着目して、話し合いを繰り返し行うことが重要です。

また、支援者が偏った見方にならないよう、先入観をもたずに中立的立場での聞き取りや助言が大切です。

●活用に当たっての留意事項

ステップ２では、『情報整理シート』により事業主と従業員から課題の状況に関する背景やエピソードを聞き取り、両者が共有できる情報を増やすことがポイントになります。

『情報整理シート』の記入及びインタビュー例

事・・・事業主がつけた印　㊍・・・従業員がつけた印

※事業主と従業員の記入を同一シートで表示

＜健康面・体調面・生活面について＞

健康面・体調面・生活面について	A できている	B 職業上の課題	C 事業主が配慮を検討する	D 該当場面なし
生活面の自己管理ができる（睡眠・食事・休養）	㊍	事		
健康面の自己管理ができる（通院、服薬、体調管理）	㊍	事		
体調が悪い時の連絡、相談ができる	㊍	事		
体調の維持、予防のための自己対処を行っている	㊍	事		

＜Ｘ社へのインタビュー＞

Ｙさんは、風邪の症状（咳、熱）が続いても通院せず重症化して欠勤する、また、体調不良を理由に月１～２回遅刻することがあります。遅刻した理由や症状を尋ねても「体調不良です。」としか言わないためＹさんの状態がよく把握できません。

Ｘ社は、Ｙさんの体調管理の意識の乏しさや必要な対処をとっていないことを課題だと感じています。

＜Ｙさんへのインタビュー＞

起きがけに気分が悪い時があり、時々１０分程度遅刻します。原因は、特に考えたことはありません。風邪を引いた時は、熱があっても寝れば治ることが多く、２日経っても熱が下がらなければ病院に行きます。

Ｙさんは、自分なりに考えて対処をとっているという思いがあり、体調不良や多少の遅刻については、それ程気にすることではないと考えています。

＜職場のコミュニケーションについて＞

職場のコミュニケーションについて	A できている	B 職業上の課題	C 事業主が配慮を検討する	D 該当場面なし
情報の理解				
相手の言葉の意味をずれなく理解できる		事 本		
言葉の意味だけでなく、言外の意味を理解し、相手の意図を正しく理解できる			事 本	
相手の言葉の意味が分からない時に質問ができる		事	本	
情報の伝達				
正しく情報を伝えられる		本	事	
伝える内容をまとめて説明できる		本	事	
口頭で要点を押さえた説明ができる		本	事	

＜Ｘ社へのインタビュー＞

「相手の言葉の意味をずれなく理解できる」の項目では、Ｙさんが指示と違う行動をとり、自己判断で作業を進めてしまうことが多いことから、Ｘ社としては、指示の理解がずれているのではないかと感じています。また、メモを取らなくても覚えることができそうな指示も忘れてしまいます。

Ｙさんが気持ちや考えを上手く言葉にできずパニックになりやすいことから、負担を軽減するために調整業務を避ける、会議で発言を求めない等の配慮が必要と考えています。

＜Ｙさんへのインタビュー＞

「相手の言葉の意味をずれなく理解できる」については、理解ができないのではなく、相手が速く話すと聞き取れないことがあります。ゆっくり話してもらえれば理解できます。そうすれば質問もできると思います。

会議で自分の意見をきちんと言えなければならない、努力して上手く説明できるようになりたいと考えています。

課題の摺り合わせ（例）

●健康面・体調面・生活面について

Ｙさんは、この項目に関して全て「できている」と答え、体調不良について自分なりに対処しており、特に課題を感じていない。

しかし、Ｘ社は、日頃の状況から課題があると感じている。

●職場のコミュニケーションについて

Ｙさんは、「情報の伝達」に関して、自己対処しなければならないものと考え、強い課題認識を持っている。

しかし、Ｘ社は、「会議で発言を求めない、調整業務を避ける等の配慮が必要」と感じている。

⇩

これらの相違がある項目について話し合いを行い、次のことを共有した。

- Ｘ社は、体調の自己管理について具体的な取組みの必要性を感じているため、目標に掲げることが重要なこと。
- 「情報の伝達」については、Ｙさんの自己対処を期待しているのではなく、Ｘ社が配慮する方向で検討しているため、今の段階では取組みの必要性が低いこと。
- Ｙさんが指示と違う行動をとり、自己判断で進めてしまうことの背景について
  - ①相手の話す速度についていけない
  - ②そのためメモが取れない
  - ③指示内容を理解するための時間がかかる
  - ④その間に指示された内容を忘れてしまう
  - ⑤そのために質問ができない

取組課題の整理（例）

●健康面・体調面・生活面について

・風邪を引いて、重症化するまで対処しない。
・体調不良で、月１～２回遅刻する。
・体調不良の原因は思い当たらない。
・体調不良が見た目からは判別がつかない。
・聞いても詳しく説明しない。
・体調管理の意識が乏しい。
・体調管理について必要な対処を取っていない。

⇒

●取組課題

①体調不良の原因、程度を把握しにくい。

②体調不良の予防や対処が不足している。

●職場のコミュニケーションについて

・指示と違う行動をとる。
・自己判断で作業を進めてしまう。
・指示内容を正しく理解していないのではないか。
・気持ちや考えを上手く言葉にできない。
・パニックになると固まってしまう。

⇒

●取組課題

③Ｙさんにとって分かりやすい指示の伝え方になっていない。

④指示内容をメモにとるなどの自己対処につながっていない。

３　取組目標の設定＜ステップ３＞

ステップ２で明確になった取組課題について、事業主、従業員及び支援者が話し合いを行い、３者が協働して取り組む当面の目標を設定します。

ステップ３では、明確になった取組課題の中から、当面の目標を設定し、解決にむけた取組みの方法や段取りについての検討を進めます。

ステップ２で共有した取組課題を踏まえ、ステップ３では、事業主、従業員及び支援者が共通理解の下で取組みを行う当面の目標を設定します。

設定する目標は、①事業主が雇用継続のために必要な配慮事項（働きやすい業務や環境の調整など）を検討するためのもの、②従業員が自らの課題に対して自己対処方法を検討するためのものであることを、３者が共通に認識しておくことが大切です。

なお、当面の目標設定を行い、取組みを進める中で、より優先すべき課題がみられた時は、改めて目標設定に立ち返り、再設定し、方向性を摺り合わせることも必要です。そして、目標の再設定、取組内容の再検討について関係者間で共有することが重要です。

取組目標の設定（例）

●取組課題

①体調不良の原因、程度を把握しにくい。

②体調不良の予防や対処が不足している。

●取組課題

③Ｙさんにとって分かりやすい指示の伝え方になっていない。

④指示内容をメモにとるなどの自己対処につながっていない。

●目　標

①Ｙさんは、体調記録をつけてセルフモニタリングし、体調不良の原因や症状の現れ方を分析する。その結果をＸ社と共有する。

②分析した情報から、Ｘ社が配慮できそうな事とＹさんの自己対処を検討する。

③Ｙさんが聴覚情報の理解が苦手なことから、指示を文書で示す、理解しやすい速度で伝えるなどの配慮を行う。

④Ｙさんは、指示内容をメモにとる、説明の速度が速いと感じた時は、それを相手に伝えるためのコミュニケーションスキルを習得する。

4　具体的な取組みの検討＜ステップ４＞

支援者は、当面の目標に応じた取組内容、スケジュール等を提案しながら、取組みに向けた話し合いを行います。

具体的な取組みの検討に当たっては、目標が事業主と従業員の共通理解の下で設定されていること、すなわち事業主と従業員双方のニーズに応えるための目標であることに留意し、その内容、スケジュール等を設定することが重要です。

具体的な取組み（例）

目　標	具体的な取組み
①Ｙさんは、体調記録をつけてセルフモニタリングし、体調不良の原因や症状の現れ方を分析する。 その結果をＸ社と共有する ②分析した情報から、Ｘ社が配慮できそうな事とＹさんの自己対処を検討する。	●「リラクゼーション技能トレーニング」による疲労等のセルフモニタリングを行う。 ●体調不良の原因や症状に応じたリラクゼーション法を検討し自己対処法を実践する。 ●それらの特徴を「ナビゲーションブック」に記載し、Ｘ社と共有する。
③Ｙさんが聴覚情報の理解が苦手なことから、指示を文書で示す、理解しやすい速度で伝えるなどの配慮を行う。	●図や画像を活用した作業指示書を作成し、Ｘ社とＹさんとで共有する。
④Ｙさんは、指示内容をメモにとる、説明の速度が速いと感じた時は、それを相手に伝えるためのコミュニケーションスキルを習得する。	●「職場対人技能トレーニング（JST）を実施し、メモを作成する時のコミュニケーションスキルを身につける。