

第5章 雇用継続支援事例（ワークシステム・サポートプログラムを活用した支援）

1 作業の活用

「作業でのアセスメント結果を職務再設計に活用した事例」

事例のポイント

事業主は、従業員の雇用管理を行うにあたって、仕事が覚えられない、指示が入らない、ミスが多い、教え方が分からないなどの作業遂行上の問題を指摘することがあります。

これは、作業ミスが改善されないケースについて、作業面でのアセスメントを行い、職場においても実践できる対処方法等を検討した事例です。

（1）職場での状況及び課題の把握

aさんは、A社に雇用されて6ヶ月が経過しました。A社は、雇用にあたってaさんの特性を踏まえ、①スケジュールの固定化、②変更の少ない定型作業、③作業ごとのマニュアルの整備を行いました。6ヶ月経過した時点でも作業ミスが減らない、すでに習得しているはずの作業でも不定期にミスが発生するという状況でした。

そこで、『情報整理シート』を活用してそれぞれにインタビューを行い、就労状況に対する両者の考え方を把握しました。

イ A社の意見

- ・作業ミスがなくなる。見落としや見間違いなど様々で傾向が掴めない。
- ・ミスした時に謝罪がない。対人マナーが不足している。
- ・周囲の者が毎回ダブルチェックしなければならない状況になっている。その負担をかけているということを理解していない。

ロ aさんの意見

- ・いつも指示されたとおりに作業をしている。
- ・一生懸命やっているのに毎回注意される。どうすればよいかわからない。
- ・ミスを指摘された後に、修正してから報告しているのでミスはしていない。

A社は、採用当初から上記①～③の配慮を行っていますが、「aさんの成長が見られない」と感じ、課題の改善を諦めています。また、同じ部署の従業員は、毎回のダブルチェックに負担感が高まっています。

一方、aさん自身は、一生懸命仕事をしているにもかかわらず、常に指摘や注意を受けるため、次第に表情が硬くなり、口数が少なくなっています。

このように従業員の職場適応に関して問題が発生すると、その従業員と事業主の信頼感が揺らいでしまうことが多くあります。

そこで、職業センターは、まずA社に対して発達障害の特性について改めて説明し、aさんの作業ミス等は、発達障害の特性が影響している可能性があること、ミスに対する捉え方の違いから謝罪に結びつかないこと、aさんのできているところも同時に評価する必要があること等を助言しました。

また、aさんのマイナス面のみに目が向いていたため、就労状況を客観的に見てもらうことを目的に、『情報整理シート』を活用し、「aさんが現在できていること」についてもインタビューを行いました。

● **A社が感じているaさんの強み（評価できるところ）**

- ・ 挨拶、返事をはっきりと丁寧に行える。
- ・ 誰に対しても平等に同じ態度で接することができる。
- ・ 決して、人のことを悪く言わない。
- ・ 責任感がある。
- ・ 決められた報告が行える。

A社とaさんが協働で取り組むための話し合いを行うためには、aさんの課題に目を向けるだけでなく、現在できていることも含めて就労状況を正確に把握することが重要です。

（２）支援目標の設定

イ 取組課題

- ・ aさんの特性が理解できていないので、aさんの作業や言動のマイナス点ばかり見ているのかもしれない。良い面をもっと評価することが必要である。
- ・ 現在与えている作業のミスを減らすために、aさんの特性を踏まえた工夫や配慮が更に必要である。

ロ 支援目標

- ・ aさんの作業遂行に関する特性を正確に把握し、作業内容、指示の出し方、注意の仕方等を再検討する。

（３）支援の実施

職業センターにおいて、WSSPの作業を活用し、aさんの作業特性のアセスメントを行いました。その結果、次の①～④の特性によってミスが発生していることが明らかになりました。

なお、支援の実施にあたっては、あらかじめA社での業務内容の職務分析を行い、A社における実際の業務において実践できる方法を検討しました。

● **WSSPの作業を通じて把握したaさんの作業特性**

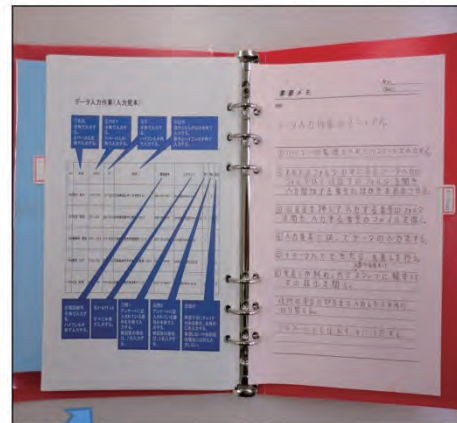
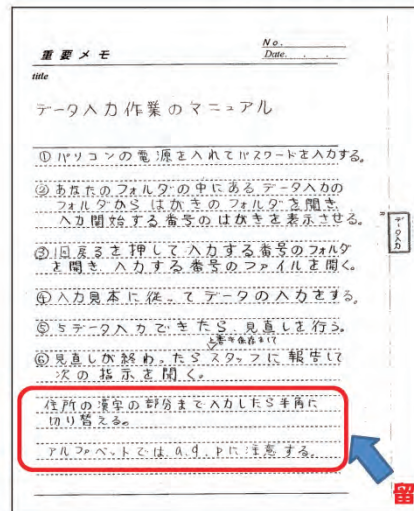
- ① 指示内容とaさんの理解に齟齬が生じることが多く、その時は「きっと～だろう」という思い込みで作業するためにミスをしてしまう。
- ② 作業マニュアルの参照が苦手、確認のチェックポイントが理解できない。
- ③ データ照合で視線を移動させる距離が長いと見落としが多く発生する。
- ④ 照合しなければならない箇所が点在していると分からなくなる。

● a さんの作業特性に応じた作業の工夫

特性① 指示内容と a さんの理解に齟齬が生じる。思い込みによるミスがある。

工夫① a さんが理解しやすい言葉でマニュアルを作る。

マニュアル作成の工夫



留意事項



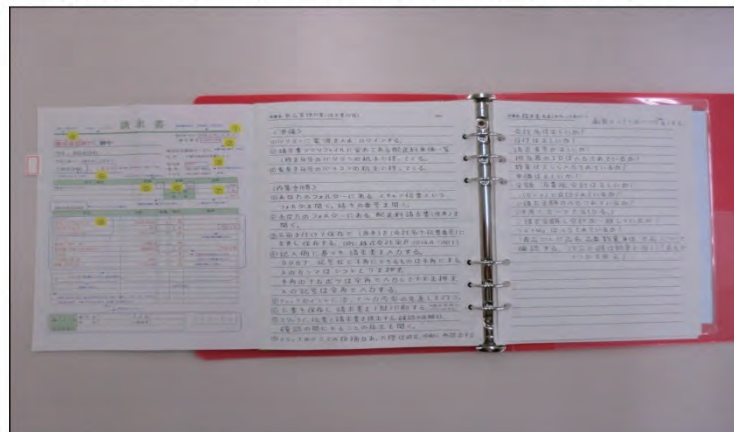
- ・自分が理解しやすい言葉でマニュアルを作成しました。
- ・思い込みでミスした時は、次に気を付けるために留意事項を書き加えました。

特性② 作業マニュアルの参照が苦手、見直しのチェックポイントが理解できていない。

工夫② データ入力の見本と手順書に加え、見直しチェックポイント表を作成し、マニュアルを一覧で参照できるようにする。

マニュアル参照の工夫

入力見本（左） 作業手順（中央） 見直しチェックポイント表（右）



- ・見開きにすることで、入力見本・作業手順・見直しチェックポイントを参照しやすくなりました。

- 特性③ データ照合で視線を移動させる距離が長いと見落としが多く発生する。
工夫③ 視線の移動を少なくする。

レイアウトの工夫

ピッキング リスト

25A01
開始時刻 14:33 終了時刻 14:35

No	品名	品番	数	単位	棚番	欠品	検品済
1	紙コップ (10個入)	SM-275D	2	袋	D-2		✓
2	抵抗器・10ΩJ (30本入り)	10070204	1	袋	K-3		✓
3	紙ヤシ (10枚入り)	93X228#80	4	袋	G-1		✓
4	プラスチックコップ G	PC-G	3	個	E-2		✓



- 参照元データと入力先データを画面上に上下で並べることで、照合しやすくなりました。

- 特性④ 照合しなければならない箇所が点在していると、どこを見ていたのかわからなくなる。
工夫④ 見直し箇所には番号をつける。

見直し箇所の表示の工夫

請求書

株式会社 御中

発行年月日 平成25年12月20日
請求番号 2014-001

件名: 商品配送料 株式会社 御中
〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1
TEL: 03-1234-5678 FAX: 03-1234-5679

ご請求金額 1,234,567円

品名・数量	単価	金額
商品A (10個入り)	123,456	1,234,567

【配送商品詳細】

品名	品番	数量	単位	備考
紙コップ	SM-275D	2	袋	
抵抗器	10070204	1	袋	
紙ヤシ (10枚入り)	93X228#80	4	袋	
プラスチックコップ	PC-G	3	個	

請求書

株式会社 御中

発行年月日 平成25年12月20日
請求番号 2014-001

件名: 商品配送料 株式会社 御中
〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1
TEL: 03-1234-5678 FAX: 03-1234-5679

ご請求金額 1,234,567円

品名・数量	単価	金額
商品A (10個入り)	123,456	1,234,567

【配送商品詳細】

品名	品番	数量	単位	備考
紙コップ	SM-275D	2	袋	
抵抗器	10070204	1	袋	
紙ヤシ (10枚入り)	93X228#80	4	袋	
プラスチックコップ	PC-G	3	個	



- 見直し箇所に、色を塗ったり、番号をふったことで見落としや見飛ばしが減りました。

(4) 実施結果

この事例は、作業でのミスが発端となり、事業主と従業員双方の信頼感やモチベーションの低下に繋がっていたケースです。これは、発達障害の特性が理解できていないことによって起こりやすい事例と言えます。

A社は、aさんのミスが多いことに加え、ミスを指摘したときに反省しない態度について不満を感じていました。一方、aさんは、「ミスを指摘されて修正しているのだから、自分はミスをしていない。」という感情を抱いていました。

このように、A社とaさんの受け取り方がわずかに違うだけで、互いの信頼関係が損なわれていました。

そこで、職業センターは、まずaさんの作業ミスを少なくするための工夫を検討し、併せてA社がaさんの特性を正しく理解するための支援を行うことにより、信頼関係の回復を行いました。

取組みの成果として、A社とaさんから、次の意見が確認できました。

イ A社の意見

- ・諦めていた作業ミスの対処方法が分かり、職場で実践できる。
- ・「レイアウトの工夫」「見直し表示の工夫」を行うことによって正確な照合ができるので、データチェックの作業を新たに追加できる。
- ・作業ミスを指摘しても反省がないことについて、発達障害の特性に当てはめて理解することができた。
- ・発達障害者について、個々にその特性と対処方法が異なること、個々に応じた配慮を行う必要性を理解した。

ロ aさんの意見

- ・自らの作業ミスの傾向がわかった。
- ・自らで実践できる対処方法を身に付けることができた。
- ・発達障害の特性を知ってもらうことができて安心した。

2 問題解決技能トレーニングの活用

「行動の背景にある認知特性に基づいて対応方法を共有した事例」

事例のポイント

雇用後に発生する不適應状況の中には、従業員の発言、行動の背景や理由を理解しにくい等が原因で、対人関係に摩擦が生じる場合があります。このような状況において事業主と従業員が話し合いを重ねても、逆に感情的なトラブルに発展することになります。

就労状況に対する両者の認識が大きく異なっている時に、「問題解決技能トレーニング（問題状況分析シート）」を活用すると効果的です。

これは、事業主と従業員の問題状況に対する捉え方などの情報共有が図られ、目の前の問題の背景にある真の問題に気づき、協働で具体的な取組みに移行することができた事例です。

（１）職場での状況及び課題の把握

B社は、休職中のbさんが職場に復帰するにあたって、bさんが仕事上の間違いを認めようとし、上司から指摘されると「納得できない。」として高圧的な口調で反論する等の状況があることから、不安を抱えています。

そこで、『情報整理シート』を活用してそれぞれにインタビューを行い、就労状況に対する両者の考え方を把握しました。

イ B社の意見

- ・相手の意見を受け入れることができない。
- ・仕事上で必要な指摘に対して、事実を認めようとし、また、その理由が分からない。
- ・上司に対しても高圧的な態度をとるので、職場の雰囲気が悪くなる。

ロ bさんの意見

- ・部下の間違いは、同時に上司の間違いなので、自分だけが悪い訳ではない。
- ・自分がやっていることを全て否定されたように感じる。
- ・毎日残業して一生懸命やっていたのに、正当な評価をしてくれない。

『情報整理シート』で両者からインタビューした結果、就労状況についての感じ方が大きく異なっています。B社とbさんの双方が自分には非がなく、相手の問題であると感じています。

そこで、両者から個別に意見の背景や具体的なエピソードを聞き取り、課題の整理を行いました。その結果、B社とbさんは、共に「相手の行動、発言の背景、理由を理解できていない」という課題が明らかになりました。

(2) 支援目標の設定

イ 取組課題

- ・B社とbさんは、互いに相手の行動、発言の背景、理由が分かっていない。

ロ 支援目標

- ・B社とbさんの行動、発言の背景、理由を分析し、互いに共有することによって妥協点を見つける。

(3) 支援の実施

職業センターにおいて、WSSPの「問題解決技能トレーニング」をbさんに実施し、その結果を企業担当者に情報提供することによって、B社とbさんが相手の事情を理解できるように支援しました。それを踏まえて、B社、bさん、職業センターが協働で妥協点を見いだすための話し合いを行いました。

次の「問題状況分析シート」に沿って、問題状況を整理し、解決策案を検討、具体的取組みの実施まで進めることができました。

問題状況分析シート																																																																										
問題	担当している業務でミスが発生した。 そのために大きな事故が起きる可能性があった。 自分だけが厳しく叱責されたので、納得できず反論した。				目標	・叱責されると不安が高まるので、配慮して欲しい。 ・イライラや怒りの気持ちをコントロールしたい。																																																																				
＜問題状況の把握＞					＜解決策の検討＞																																																																					
いつ	〇月〇日	どこで	事務所	誰と	上司	解決策案																																																																				
						<table border="1"> <thead> <tr> <th>結果予測</th> <th>効果</th> <th>現実性</th> <th>選択判断</th> </tr> <tr> <th><○・△・×></th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">＜bさんができそうな対処方法＞</td> </tr> <tr> <td>・イライラした時は、その場を離れてクールダウンする。</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td>・全部吐き出すときは職場の保健師に一旦聞いてもらう。</td> <td>○</td> <td>△</td> <td></td> </tr> <tr> <td>・注意事項は、できれば口頭だけではなく、書いたもので説明して欲しいとお願いする。</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>◎</td> </tr> <tr> <td colspan="4">＜B社から提案された配慮事項＞</td> </tr> <tr> <td>・イライラしている時は、クールダウンするように声をかける。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・必要な注意や指摘事項は、ホワイトボードで書きながら話す。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">＜相手への影響＞</td> </tr> <tr> <td>・上司もイライラしていた。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>・大きな声で叱責していた。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">＜相手の気持ち＞</td> </tr> <tr> <td>・自分が反論したので、たぶん不快だったと思う。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="4">原因</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> ・上司から自分のキャリアを全て否定されたように感じた。 ・その業務は、まだ不慣れで、不安があった。 ・大きな失敗をしたので会社をクビになると思うと不安だった。 ・今度、休職すると解雇になると思っていつも不安だ。 ・間違いを繰り返し言われると、イライラする。 ・イライラしている時は、全部吐き出しさないと気がおさまらない。 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 解決策の実施手順・課題 ＜取組みのための具体的な段取り＞ ・クールダウンする時の場所を決める。 ・クールダウンをしたい旨を上司に申し出るようにする。（JSTの実施） ・注意や指摘を行う場合は、ホワイトボードを使用する。 ・不慣れな作業の場合にサポートして欲しい旨を伝える。（JSTの実施） ・bさんが2度目の休職や解雇の不安を抱えていることを理解する。 </td> </tr> </tbody> </table>	結果予測	効果	現実性	選択判断	<○・△・×>				＜bさんができそうな対処方法＞				・イライラした時は、その場を離れてクールダウンする。	○	○	◎	・全部吐き出すときは職場の保健師に一旦聞いてもらう。	○	△		・注意事項は、できれば口頭だけではなく、書いたもので説明して欲しいとお願いする。	○	○	◎	＜B社から提案された配慮事項＞				・イライラしている時は、クールダウンするように声をかける。				・必要な注意や指摘事項は、ホワイトボードで書きながら話す。				＜相手への影響＞				・上司もイライラしていた。				・大きな声で叱責していた。				＜相手の気持ち＞				・自分が反論したので、たぶん不快だったと思う。				原因				・上司から自分のキャリアを全て否定されたように感じた。 ・その業務は、まだ不慣れで、不安があった。 ・大きな失敗をしたので会社をクビになると思うと不安だった。 ・今度、休職すると解雇になると思っていつも不安だ。 ・間違いを繰り返し言われると、イライラする。 ・イライラしている時は、全部吐き出しさないと気がおさまらない。				解決策の実施手順・課題 ＜取組みのための具体的な段取り＞ ・クールダウンする時の場所を決める。 ・クールダウンをしたい旨を上司に申し出るようにする。（JSTの実施） ・注意や指摘を行う場合は、ホワイトボードを使用する。 ・不慣れな作業の場合にサポートして欲しい旨を伝える。（JSTの実施） ・bさんが2度目の休職や解雇の不安を抱えていることを理解する。			
結果予測	効果	現実性	選択判断																																																																							
<○・△・×>																																																																										
＜bさんができそうな対処方法＞																																																																										
・イライラした時は、その場を離れてクールダウンする。	○	○	◎																																																																							
・全部吐き出すときは職場の保健師に一旦聞いてもらう。	○	△																																																																								
・注意事項は、できれば口頭だけではなく、書いたもので説明して欲しいとお願いする。	○	○	◎																																																																							
＜B社から提案された配慮事項＞																																																																										
・イライラしている時は、クールダウンするように声をかける。																																																																										
・必要な注意や指摘事項は、ホワイトボードで書きながら話す。																																																																										
＜相手への影響＞																																																																										
・上司もイライラしていた。																																																																										
・大きな声で叱責していた。																																																																										
＜相手の気持ち＞																																																																										
・自分が反論したので、たぶん不快だったと思う。																																																																										
原因																																																																										
・上司から自分のキャリアを全て否定されたように感じた。 ・その業務は、まだ不慣れで、不安があった。 ・大きな失敗をしたので会社をクビになると思うと不安だった。 ・今度、休職すると解雇になると思っていつも不安だ。 ・間違いを繰り返し言われると、イライラする。 ・イライラしている時は、全部吐き出しさないと気がおさまらない。																																																																										
解決策の実施手順・課題 ＜取組みのための具体的な段取り＞ ・クールダウンする時の場所を決める。 ・クールダウンをしたい旨を上司に申し出るようにする。（JSTの実施） ・注意や指摘を行う場合は、ホワイトボードを使用する。 ・不慣れな作業の場合にサポートして欲しい旨を伝える。（JSTの実施） ・bさんが2度目の休職や解雇の不安を抱えていることを理解する。																																																																										

(4) 実施結果

イ bさんの成果

「問題状況分析シート」を活用し、問題状況を各枠組みに沿って整理することで、bさんは、問題状況を客観的に分析することができました（ピンク部分）。

当初あくまでも上司が悪いと考えていたbさんは、相手の気持ちに目を向けてみることで、感情的な言葉のやりとりは、互いにとって不快になるばかりであることを知ることができました。

特に、問題状況の原因の分析の過程において、次のことに気づくことができました。

- ・業務で失敗をすると、再休職になるのではないかと、解雇になるのではないかと考え、それによって将来の生活の不安が高まる。
- ・間違いを指摘される際、特に繰り返して指摘されるとイライラする傾向がある。
- ・イライラすると気持ちが抑えられなくなり、自分が感じていることをその場で全て言ってしまっていた。
- ・間違いを認めたくないのではなく、不安が強いことを分かって欲しい。

また、bさんは、問題状況の整理、原因の分析によって、自分の取組目標と事業主に配慮してほしい事項をそれぞれ考えることができました。

①取組目標

イライラや怒りの気持ちをコントロールする。

②事業主に配慮をお願いしたこと

口頭で繰り返し叱責されると不安が高まるので書いたもので説明してほしい。

目標に対する具体的な取組みとして、職業センターでは「職場対人技能トレーニング（JST）」を実施し、上司に対してクールダウンや業務上のサポートを申し出る等、コミュニケーションスキル向上のための取組みを行いました。

ロ B社の成果

「問題状況分析シート」での解決策案の検討にあたっては、bさんの上司の他、保健スタッフにも参加してもらいました（ブルー部分）。

B社は、bさんの問題状況の原因等の情報を共有する、また、bさんとともに解決策案を検討することを通じて、イライラ感や高圧的な態度の背景にある将来の不安や焦り、配慮を求めていることに気づくことができ、その後の取組みを円滑に進めることができました。

3 職場対人技能トレーニング（ＪＳＴ）の活用

「企業がＪＳＴを活用して従業員の対人スキルの向上を図った事例」

事例のポイント

雇用後においても、コミュニケーションや対人態度面において課題がみられている場合に、「職場対人技能トレーニング（ＪＳＴ）」を活用できる場合があります。実際に課題が生じている場面や行動に応じて、より具体的に望ましい話し方や対人態度について、わかりやすく伝える支援方法として活用が可能です。

これは、企業において障害者支援及び事業主支援の一環として、ＪＳＴを実施した事例です。

（１）職場での状況及び課題の把握

C社は、社員の対人態度面に課題を感じており、独自に、ビジネスマナーの習得を目的とした「マナー向上講習」を定期的に集団で実施しています。講習の成果等について、社員は「正しいマナーで行動ができている」と感じていますが、C社との話し合いの結果、次の課題が把握されました。

イ C社の課題

障害者の雇用管理の担当者は、講習を受講した社員について

- ・講習内容を確実に理解してもらっているのかがわからない。
- ・講習内容が行動に結びついて、効果が上がっているのかがわからない。

という課題を感じています。

ロ 従業員の課題

C社の意見から社員については、

- ・講習で教わった行動のポイントがわからない。
- ・講習で教わったことを上手く実践できていない。

という課題があることが把握できます。

（２）支援目標の設定

（１）の課題を踏まえて、「マナー向上講習」の実施にあたって、C社及び従業員に対して、それぞれ支援目標を設定し、支援を計画しました。

イ C社に対する支援目標

- ・企業が講習を受講した社員の理解レベルを把握できるようにする。
- ・企業が講習実施後にマナー向上のための個別指導をできるようにする。

ロ 従業員に対する支援目標

- ・行動のポイントをわかりやすく伝える。
- ・行動のポイントを理解し、個々に応じたチャレンジ（実践）を行いやすくする。

（３）支援の実施

（２）の目標を踏まえて、W S S Pにおける「職場対人技能トレーニング（J S T）」を活用し、職業センターが「マナー向上講習 Part 2」の内容を企画し実施することとしました。

事前に、C社から、「従業員のマナーが不足していると感じる場面と行動」についてヒアリングを行い、J S Tで実施するテーマ（場面）と行動のポイントを設定し、次のような内容で実施しました。

◆ J S Tの実施内容

実施頻度	月 1 回程度（3～4回程度実施）
時間	1 回 30 分程度（終業前 30 分）
場所	社内ミーティングスペース及び実際の場面（通路等）を活用
対象	5 名（各課から 1 名程度）
テーマ （場面）	1 回目：通路の歩き方・部屋への入り方に関するマナー 2 回目：作業中の報告に関するマナー 3 回目：台車を使用し移動する時のマナー

J S Tの実施にあたって、C社での「マナー向上講習 Part 2」用のワークシートを作成しました。

受講者には、ワークシートを活用し、ロールプレイを交えたグループワーク方式で講習を行いました。

（４）実施結果

イ 受講者の成果

ワークシートを活用したグループワークにより、受講した従業員全員がワークシートの「2 良い例を見て・・・」「印象のよいふるまいのポイント」「3 会社の印象アップのために・・・私にできるふるまいとは」の各項目について、個々の理解に応じて記入することができていました。

これにより、次の成果を得ることができたと言えます。

- ・ 場面に応じた望ましい行動のポイントについて理解することができた。
- ・ 個々の理解レベルに応じて、自らでチャレンジしたい場面を考え、実践することに結びつけることができた。

ロ C社の成果

受講者が作成したワークシートから、企業の担当者は、次のことを把握することができました。

- ・ 望ましい行動のポイント等について、従業員個々の理解レベルの把握
- ・ 従業員がチャレンジしたい場面を知ることで、理解の内容を確認する方法とその場面

C社は、この２点により、その後の個別指導が円滑に行えると言えます。

ビジネスマナー向上講習②ワークシート ～JSTを活用してさらに深めよう～

実施日： 年 月 日 ()

テーマ
1

「C社の社員」として良い印象をもってもらうふるまいを考える

通路 (歩き方・部屋への入り方)

「通路」はC社の社員だけでなく、同じビルの他社のスタッフ、お客様など、様々な方が利用される公共スペースです。通路でのふるまいも「C社の社員の印象」につながるがあります。今回は通路での「印象のよい」ふるまいを考えてみましょう。

あなたが、同じビルの他社のスタッフだったら…という目でロールプレイを見て下さい。

1. 悪い例を見て…「印象が悪いな」と思った行動や気づいた点を書いてください。

・
・

2. 良い例を見て…「印象が良かった」と感じた行動や気づいた点、悪い例と違った点を書いて下さい。

・
・

「印象のよいふるまい」のポイントは… (板書メモ)



- ・歩き方…
- ・部屋への出入りの仕方…
- ・あると良い一言…

3. 会社の印象アップのために…私にできるふるまいとは？！

今日の講習を受けて、明日から自分が「やれそうだ」「やってみたい」と思うことを書いて下さい。(少なくとも一つは書いて下さい)

①
②

4. 今日のテーマ以外に、職場でのふるまいやコミュニケーションについて、「こんな時どうすると良いんだろう？」と感じたり悩むことがあれば書いて下さい。
(今後の参考にします。)

所属：

氏名：

4 ナビゲーションブックの活用

「負担軽減のために、雇用後にナビゲーションブックの改訂を行った事例」

事例のポイント

「ナビゲーションブック」は、面接、実習や雇入れのタイミングに、自分の特性を伝えるツールとして活用できますが、雇用後においても、実際に従事している環境、職務内容に応じたより具体的な特徴や配慮事項等について、従業員と事業主とで共有できるツールとしても活用できる場合があります。

これは、雇用後に、現状の課題に応じて「ナビゲーションブック」を改訂し、事業主と共有することによって、職場適応を図った事例です。

(1) 就労状況と課題

D社に就職したdさんは、面接時及び入社時に「ナビゲーションブック」を活用し、自分の特徴、自分で対処するための工夫、環境調整等配慮をお願いしたいことを予め伝え、上司や同僚の理解を得て、新しい職場での生活をスタートさせました。

就職後6ヶ月が経過した時点で、職業センターがフォローアップを行い、D社及びdさんから、それぞれ就労状況等の聞き取りを行いました。

イ D社の意見

- ・とてもよく頑張ってくれている。
- ・仕事ぶりも真面目で、きちんとできているため、新しい作業を最近追加しており、現状では、特に問題はない。

ロ dさんの意見

- ・実は、最近辛く感じる、パニックになることがある。
- ・差し込み作業を頼まれることが増えて、頭の中が混乱してしまうことがある。
- ・ストレスに感じて少し胃腸の調子が悪くなり、体調にも影響が出始めている。
- ・差し込み作業への対応が苦手な特性は伝え、配慮をお願いしたが理解してもらっていないかもしれない。

D社は、ナビゲーションブックを踏まえて様々な配慮を行っていると感じており、作業も順調にこなしていたため、新しい作業の追加等は負担感がないであろうと判断していました。

一方で、dさんは、仕事の範囲が広がり、「差し込み作業」が増えたことで負担感が増し、作業や職場への適応に難しさを感じていました。

このように、就労状況について感じている内容に両者の違いを把握できました。

（２）支援目標の設定

D社は、dさんの状況を知り、配慮事項の再確認が必要である、また、差し込み作業について検討する必要があると判断し、現状の就労状況を踏まえたナビゲーションブックの提示を希望しました。

これを踏まえ、dさんの状況、希望等を踏まえつつ、作業への適応を図るため、ナビゲーションブックの改訂作業を支援し、作業面でのdさんの捉え方、感じ方を共有することを目標としました。

（３）支援の実施

イ D社への助言

- ・ dさんの特性として、辛さや困っている様子が表情や行動にあらわれにくい。
- ・ そのため、辛さや困り感がD社には伝わっていなかった。
- ・ 職場や自分の状況について感じていることなどを確認するとよい。

ロ dさんへの助言

- ・ D社は、dさんの辛さを軽減するためにどのような配慮があるといいのかを知りたいと思っている。
- ・ dさんのことを理解したいと思っている。
- ・ そのために、再度ナビゲーションブックを作成し共有するとよい。

（４）実施結果

dさんは、ナビゲーションブックを改訂し、D社の担当者に提出して自ら説明を行いました。担当者は、その内容を職場内で共有し、負担感の軽減を図ることができました。

特に、dさんが負担に感じていた「差し込み作業」の状況について、担当者が理解し、dさんが感じる「差し込み作業」にならないように配慮したことが負担軽減につながり、職場への適応を進めたと言えます。

ナビゲーションブック(作業面の特徴と対応策: 6ヶ月目版)

特徴

1) 指示が明確であれば指示通り作業を正確に行うことが可能です。

▲対応が難しい場面の例

席を外していた際に、本やゴミがおいてあり、誰から何を頼まれたか分からなかった。

対応策

☆改善点

・推測が可能な場合は、頼まれたかもしれない方に、こちらから質問します。

□配慮をお願いしたい点

・私がいなかった場合や何か作業をしている状態の場合はメモを書いた付箋を添えて頂けると対応が可能です。付箋には人(指示が誰からか)、期限(いつまでに)、内容(何をどうするのか)を書いていただくとありがたいです。

特徴

2) 同時に複数の作業を行うことは苦手ですが、1つ1つ順番通りに作業をおこなう方が力を発揮しやすいです。(マルチタスクへの対応は難しく混乱しやすいです。)

▲対応が難しい場面の例

・月初めの「作業X」と「作業Y」のある日(月、木曜日)に差し込み作業を頼まれ、対応が難しかった。

・1つ1つは簡単な作業(郵便、ゴミだし等)でも同時に色々な方から頼まれると混乱してしまうことがあります。

対応策

☆改善点

・差し込みの作業が終了できないと感じた時点で、こちらから伝えるように努力します。

□配慮をお願いしたい点

・月、木曜日(「作業Y」のある日)はできるだけ差し込みを避けていただきたいです。

・差し込みの作業がある場合は前日のミーティングや当日の朝に教えていただくと対応しやすいです。

※差し込みと感じてしまう作業と対応が難しい状況について(別紙で補足をつけています)

作業の種類	指示を受ける際の状態	対応の可否と改善策
何かを運んだり整理する	特に急ぎでやることがない状態	○(対応可)
	他に作業を任されている状態	×(対応難しい)
	「作業Y」のある日	△(できれば避けたい)
...	...	...