

テーマ別パネルディスカッションⅠ

精神障害者の雇用とその継続のために

【司会者】

相澤 欽一

(福島障害者職業センター 所長)

【パネリスト】(五十音順)

黒川 常治

(ピア・サポーター)

中川 正俊

(田園調布学園大学 人間福祉学部 教授(精神科医)/飯田橋光洋クリニック 他)

丸物 正直

(SMBCグリーンサービス株式会社 顧問)

山地 圭子

(障害者就業・生活支援センター オープナー 施設長)

精神障害者の雇用とその継続のために

司会者	相澤 欽一（福島障害者職業センター 所長）
パネリスト	黒川 常治（ピア・サポーター）
（五十音順）	中川 正俊（田園調布学園大学 人間福祉学部 教授（精神科医）/ 飯田橋光洋クリニック 他）
	丸物 正直（SMB Cグリーンサービス株式会社 顧問）
	山地 圭子（障害者就業・生活支援センター オープナー 施設長）

パネルディスカッションの趣旨説明

障害者雇用促進法が改正され、2018年から精神障害者保健福祉手帳所持者を雇用義務の対象とすることが決まりました。ハローワーク障害者窓口での精神障害者の就職件数が、2012年度で23,861件と10年前（2003年度：2,493件）の約10倍となり、知的障害者（16,030件）を大幅に上回るなど、企業における精神障害者雇用が一般的になりつつあることも、雇用義務化を後押しした一因と言えます。その一方で、ハローワーク障害者窓口から紹介されて就職した精神障害者の42.1%が3カ月未満で離職し、1年以上定着したことが確認されたのは40.5%といったデータもあり（いずれも定着状況不明を除外した割合）*、精神障害者雇用に不安を持つ企業も少なくないと思われまます。

精神障害者の雇用義務化について議論した労働政策審議会障害者雇用分科会の意見書（2013年3月）では、「精神障害者を雇用する上での企業に対する支援策は十分とはいえない状況にあることから、企業が精神障害者の雇用に着実に取り組めるために、企業に対する支援の更なる充実が求められている」とし、企業と支援機関（医療機関を含む）の連携体制の充実、精神障害者雇用に対する企業や従業員の理解を得るための環境作り、企業規模も考慮した雇用管理ノウハウの蓄積・普及などが指摘されています。今後は、労働政策審議会障害者雇用分科会で指摘された課題に対する取り組みが求められます。

精神障害者の雇用の促進と安定のためには、さまざまな視点からの検討が必要ですが、このパネルディスカッションでは、資料1や2（いずれも障害者職業センター「精神障害者雇用管理ガイドブック」を参照して作成）を踏まえた上で、精神障害者が雇用継続するための雇用管理ノウハウや企業が適切な雇用管理をしていくために必要な支援機関の支援のあり方などについて議論します。

* このデータには障害非開示で就職したのものも入っている。企業が精神障害者を雇用したと認識できるのは精神障害を開示した場合なので、精神障害開示の事例だけで再集計すると3カ月未満の離職は31.3%に減少し、1年以上定着は49.6%に増加する。また、チーム支援と就職後の適応指導を行うと、チーム支援や適応指導の質は一切問わなくても、障害者求人に就職した場合、3カ月未満離職13.8%、1年以上定着65.5%、一般求人に障害開示で就職した場合、3カ月未満離職26.0%、1年以上定着60.9%になった。反対に、チーム支援と就職後の適応指導の両方とも行っていないと、障害者求人に就職した場合、3カ月未満離職37.0%、1年以上定着50.0%、一般求人に障害開示で就職した場合、3カ月未満離職63.0%、1年以上定着24.3%であった。受け入れ体制や支援により定着状況に差がでることも示唆された。なお、分析の結果、診断名や手帳等級では定着状況に差はでなかった。（障害者職業総合センター調査研究報告書で来年報告予定）

資料 1 精神障害者の雇用管理とは

1 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、必しも定まっているわけではありません。

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く、例えば、「精神保健及び精神障害者福祉に関する法律」（精神保健福祉法）では、『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。」と定義しています。では、精神疾患とは何を指すのかというと、世界保健機構（WHO）の国際疾病分類に基づいて考えるのが一般的です。国際疾病分類は、大分類「感染症」→中分類「腸管感染症」→小分類「コレラ」というように、さまざまな疾患を分類しているが、精神疾患は「精神及び行動の障害」という大分類にまとめられ、その内容は表1のとおりです。わが国でも、この国際疾病分類をもとに精神疾患を分類していますが、精神障害者数の算出に際しては、「精神及び行動の障害」から知的障害を除外し、国際疾病分類で「神経系の疾患」に分類されるてんかん等を含めています。

一方、「障害者の雇用の促進等に関する法律」で定義される精神障害者は、障害者〔身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）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〕のうち、表2に該当する人になります。但し、障害者雇用率の算定対象は精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者に限られます。

表1 国際疾病分類（第10版）の「精神及び行動の障害」に含まれる疾患・障害

中分類名	具体的な疾患・障害の分類
症状性を含む器質性精神障害	認知症、高次脳機能障害など
精神作用物質使用による精神及び行動の障害	アルコールや薬物の依存症など
統合失調症、統合失調型障害及び妄想性障害	統合失調症など
気分（感情）障害	うつ病、そううつ病など
神経症性障害、ストレス関連障害及び身体表現性障害	不安障害、適応障害など
生理的障害及び身体的要因に関連した行動症候群	摂食障害、睡眠障害など
成人の人格及び行動の障害	人格障害など
知的障害（精神遅滞）	軽度知的障害、中等知的障害など
心理的発達の障害	自閉症、学習障害など
小児期（児童）及び青年期に通常発症する行動及び情緒の障害	多動性障害、チック症など
詳細不明の精神障害	

表2 雇用対策上の精神障害者

<p>①又は②に該当する者であつて、症状が安定し、就労が可能な状態にあるもの。</p> <p>① 精神障害者保健福祉手帳の交付を受けている者</p> <p>② 統合失調症、そううつ病（そう病及びうつ病を含む）又はてんかんにかかっている者（①に該当する者を除く）</p>
--

（「障害者の雇用の促進等に関する法律」施行規則を簡略化して示す。）

2 精神障害者保健福祉手帳とは

精神障害者保健福祉手帳は精神保健福祉法で定められており、精神疾患を有する者のうち、一定レベル以上の機能障害や能力障害のある者を交付対象としています。手帳を申請する場合、初診日から6カ月以上経過していることが必要で、手帳申請用の診断書を添付して道府県知事に申請します。申請された書類は、各都道府県の精神保健福祉センターで、手帳に該当するかどうか、該当する場合にはその等級（1～3級）が審査されます。精神障害者保健福祉手帳所持者は、平成22年3月末時点で約55万人でした。平成18年3月が約38万人だったことから、手帳所持者は年々増加していることがわかります。手帳制度が周知され、手帳を申請しようとする人が増加していることがその背景にあると考えられます。2009年9月に実施した障害者職業センターの調査*では、精神障害者保健福祉手帳の新規交付件数のうち統合失調症が4割弱、気分障害が3割強で全体の7割を占めていましたが、それ以外にも、さまざまな疾患で手帳を取得していました。

* 雇用対策上の精神障害者の認定のあり方に関する調査研究（2010：障害者職業総合センター資料シリーズNo52）；具体的には、統合失調症38%、気分障害33%、症状性を含む器質性精神障害（認知症や高次脳機能障害など）11%、神経性障害など7%、てんかん5%、心理的発達の障害など（発達障害など）4%、精神作用物質使用による精神及び行動の障害4%等となっていた。

3 精神障害者の雇用管理とは

精神障害者の雇用管理といっても、「さまざまな異なる疾患について、『精神障害者の雇用管理』と一括りにすることができるのか」という疑問を持つ方もいるかもしれません。確かに、障害者雇用制度の対象となる精神障害者には、さまざまな精神疾患が含まれ、精神障害者保健福祉手帳を取得すれば、企業の方が精神疾患のイメージを持ちにくい発達障害や高次脳機能障害なども雇用対策上の精神障害者になります。

ただ、障害者職業センターが行った調査*では、ハローワーク障害者窓口から紹介されて就職した精神障害者の3/4は統合失調症と気分障害であり、さまざまな疾患が含まれているとは言え、「精神障害者雇用」として新規雇用された精神障害者の多くは、企業の方が精神科の疾患であるとイメージしやすい統合失調症と気分障害で占められていることが分かります。

この統合失調症と気分障害について雇用管理上の共通項を考えると、いずれも病気がベースにあり、通院の確保など健康管理面での配慮が必要になります。また、病気とストレスには深い関連性がありますが、精神疾患に罹患した人の場合は、特にストレスに弱い面があり、仕事で過重な負担を掛けないなどの配慮が求められます。さらに、中途障害であることと、精神疾患に対する周囲の無理解・偏見等も相まって、障害による自信の喪失という問題を抱えている人たちもいます。これらの問題を抱える人たちに対しては、コミュニケーション上の配慮により安心して働ける雰囲気を作ることも重要になります。加えて、認知面の障害（大雑把に言えば、情報を脳にインプットし、脳内で情報を処理し、処理した情報をアウトプットする一連の流れのどこかに障害がある）が見られる人も一部おり、その人に対しては、分かりやすい指示出しや仕事を簡素化・構造化するといった工夫も望まれます。

もっとも、統合失調症と気分障害では病気が異なり、統合失調症の中でも症状や重症度が異なるうえ、もともとの能力や性格、発病前に身につけていた技能や経験など、多くの点で違いがあります。このため、個々人の状況を的確に把握し、個別対応していく

ことが必要となります。個別対応による適切な雇用管理を行うためには、採用時の情報収集を工夫するだけでなく、採用後の状況把握も適宜求められ、ひいては医療や生活面の問題も考慮に入れる必要がありますが、これらのことを企業だけで行うにはかなりの負担が伴うため、精神障害者の雇用管理を適切に行うためには、(医療機関を含めた)支援機関を活用することが効果的です。

つまり、「ある程度の共通項(健康管理・ストレス・自信喪失・認知面の障害などへの配慮)を踏まえつつ、適切な個別対応をするために必要に応じて支援機関を活用する」ことが、精神障害者の雇用管理のポイントになるといえます。そして、このような取り組みを通じて自信を回復し、持っている力を発揮できるようにすることが望まれます。

以上の点を踏まえ、具体的にどのような雇用管理上の配慮を行えばよいかを、「仕事の教え方」「相談しやすい職場作り」「健康管理と環境変化への対応」に関する基本的な姿勢などについて、資料2に示しました。このようなことは、発達障害や高次脳機能障害、てんかんのある人にも当てはまる(というより、基本的なところでは、新入社員などある程度配慮が必要な社員にも当てはまる)ことが多いといえるでしょう。

*精神障害者の雇用促進のための就業状況等に関する調査研究(2010:障害者職業総合センター調査研究報告書No95);具体的には、統合失調症48%、気分障害28%、てんかん8%、神経症性障害5%、発達障害3%、高次脳機能障害2%など。

資料 2

＜仕事の教え方＞

初めて精神障害のある社員を指導する場合、どのような声かけをすべきか、「頑張れ」と言っているのかなど、不安になる人もいるかもしれません。ここでは、仕事を指導するときの基本を述べます。これらの多くは、新入社員に仕事を教えるときの留意点とさほど異なるものではありません。精神障害だからというより、丁寧な対応が必要な社員に対する指導という視点で取り組んでいただければと思います。

仕事を教えるときの基本

特定の指導者を配置する

いろいろな人から指示を出され戸惑う、人によって指示の出し方が異なり混乱する、分からないことがあったときに誰に質問すればよいか迷う、といったことを避けるため、特定の指導者を配置すると効果的です。

やってみせ、分かったかどうか確認し、やらせてみる

いきなり仕事をさせるより、まずは指導者が説明しながら実際に仕事をやってみせるとよいでしょう。分かったかどうか本人に確認した後、実際に仕事をやらせ、どの程度仕事ができるかしばらく観察します。その後は、状況に応じて必要な指導をするようにします。

指示は、具体的に誤解の余地なく、タイミングよく

指示は、具体的に誤解の余地なく明確に出すよう心がけましょう。また、本人が落ち着いて聞けるタイミングで指示を出すことも大切です。相手の目を見ながら、ゆっくりと話すことや、一度に指示されると混乱する場合があるので、必要なことだけをピンポイントで伝えることにも留意します。

混乱した状況は整理してやり、いつまでも迷わせない

どうしたらよいか悩んでいるときは、対応方法を具体的に示し、いつまでも迷わせないことが重要です。例えば、「指示されたAの仕事が途中までしかできていませんが、Bをする時間になりました。どうしたらいいのでしょうか」といった質問をしてきたとします。このとき、「どちらでもいいですよ」とか、「自分で判断しなさい」という指示ではなく、「Aを最後まで終わらせてから、Bに取り掛かってください」とか、「Aは中断して、Bを始めてください」といった指示を出すとういでしょう。

但し、指導者が本人の能力をある程度把握し、本人が仕事に慣れてきて自分で判断できそうだと推測できるときには、「あなたはどう思いますか?」とか、「Aを中断することで何か不都合はありますか?」という質問をし、本人がどう答えるか様子を見るといった方法も考えられます。本人の力がある程度把握したら、本人の力を引き出す工夫も望まれます。

指示を出した後の本人の様子に注意する

指示を出したり、本人の質問に答えた後は、本人の様子をよく見て、指示や回答に納得しているかどうか確認することが重要です。指示を受けても、不安げな様子であれば、何か気になっている点があるかもしれません。その際には、どこか分からないことや不安に思っていることがないか尋ねるようにしましょう。指示を出した後に、この数秒間の手間をかけるだけで、本人の不安が大きくなりずに早期に解決する場合がありますので、時間をおしまず丁寧に対応することが望まれます。

できているところを伝える（褒める）

精神障害者の場合、自信が持てない、不安が強いといった人が多いのですが、特に就職したての頃は、仕事にも職場環境にも慣れていないため、不安感が一層強まっています。このような人に対しては、できていることを見つけ、本人に伝えることが重要です。自分のことをきちんと認めてくれる人がいると、やる気や自信に繋がりますし、よりよい人間関係を構築する基礎になります。

ミスをしたら解決策を一緒に考える（頭ごなしの叱責はNG）

ミスをしたときは、頭ごなしに叱責しても効果はありません。やっぱり自分はだめなんだと自信をなくしたり、叱責した人の指導を安心して受けることができなくなる場合もあります。ミスに対しては、その原因を明確にし、どうすれば同じ失敗を繰り返さないですか、具体的な解決策を一緒に考える姿勢が重要です。ミスを極端に気にして萎縮してしまう人もいます。そのような場合には、万一ミスをして、最終的な責任は上司がとることを明確に伝えることで、安心して仕事をしてもらっているという企業もあります。

適切な指導を行うための条件

上述したような指導を行うためには、仕事を教える人が指導しやすい環境を整えておくことが重要です。

仕事内容を明確にする

指示を「具体的に、誤解の余地なく、明確に」伝えるためには、誰がやっても基本的に同じ手順で作業遂行できるようにしておくことが必要です。作業を標準化することで、どのように仕事をすればよいか迷うことが少なくなり、作業遂行に伴う不安も軽減します。標準化した作業を、手順書や工程表などにまとめておくことで、より早い作業の習得が期待できます。

また、どこに何があるか明確にしておくことで、作業に伴うストレスを軽減することができます。パソコンを使う作業でも、さまざまな文書ファイルが、どのフォルダに入っているか分かりにくいといったことがストレスになる場合もあるので、そのような点にも留意し、誰もが分かりやすい整理をしておくことが望まれます。

指導する人をバックアップする

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いますが、その一方で、仕事や環境に慣れるのに時間のかかる人もいます。指導者の予想や期待通りにならない場合もあり、精神障害のある社員を指導する人には、急いで結果を求めず、心に余裕を持って、根気強く指導する姿勢が求められます。

もっとも、指導者が自分の仕事を持ちながら指導する場合は、指導者自身がストレスを抱え込みがちになります。現場の指導者の悩みを所属長などがきちんと聞く体制を整えることが望まれます。また、上司や企業全体が障害者を長い目で育てる視点を明確に持っている、指導者は心に余裕を持って指導しやすくなります。人事担当者や企業のトップは、現場に対し、障害者雇用の大切さについてメッセージを発することが望まれます。

＜相談しやすい職場作り＞

精神障害者雇用をしている企業の9割弱が「本人が上司や同僚に相談しやすい雰囲気作りをする」と答えています。相談しやすい雰囲気が作れば、職場への帰属意識が高まると共に、本人が一人で問題を抱え込み、それが職場不適應に繋がるといったことも避けられます。そのためには、常日頃のコミュニケーションのとり方が重要です。「仕事の教え方」で述べたことを実践するだけでも、相談しやすい職場になりますが、それ以外のコミュニケーション上の工夫などについて述べます。

コミュニケーション上の工夫や配慮

定期的に相談時間を設定する

日々のコミュニケーションを深めるためにも、定期的に時間を設定し、本人が従事した仕事について振り返り、必要に応じて助言を行う方法もあります。定期的に相談時間を設定することで、本人が感じている不安や疑問、体調の変化などを早期に把握でき、本人があれこれ自分一人で悩むことを防ぐこともできます。相談前に、下記の図1にあらかじめ本人に記入してもらい、効果的に相談を行っている企業もあります。

また、採用後、仕事に慣れて大きな問題が発生しなくなると、仕事ぶりに関する評価のフィードバックが少なくなることもあります。このような状況が長期間続くと、仕事に対する目標がはっきりしなくなり、意欲が低下する人もでてきて、本人が持っている能力を十分に発揮できなくなることもあります。このようなことを防ぐためには、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、企業側の評価をフィードバックし、本人と一緒に新たな目標設定をしていくことが望まれます。

図1 業務の振り返り用紙

質問項目	○で囲んでください	具体的な状況
体調はいかがですか？	良い まあまあ良い 普通 あまり良くない 悪い	
疲れ具合はいかがですか？	すごく疲れた ほどよい疲れ 疲れていない	
目標を意識できましたか？	できた だいぶできた 普通 あまりできなかった 取り組めなかった	
仕事は集中しましたか？	できた だいぶできた 普通 あまりできなかった できなかった	
他社員とのコミュニケーションは	できた だいぶできた 普通 あまりできなかった できなかった	
業務・その他の困り事は？	あった なかった	
質問項目以外で話したいことは？		

*大東コーポレート株式会社の様式を一部変更して引用

リラックスした場面でのコミュニケーション

休憩室や喫煙所などのリラックスした場面で、職場の上下関係をあまり意識せずに、趣味の話など雑談をすることで、コミュニケーションを深めるよう工夫しているという企業もあります。また、昼休み時間に、他の社員と一緒に食事をしながら雑談することなどが、職場での円滑な人間関係のベースになっている人もいます。ただし、人によっては、休憩時間は一人でゆっくりしたいという人もいますので、休憩時間の過ごし方も、本人の意向に合わせた対応が望まれます。

職場全体の雰囲気をやかにする

本人とのコミュニケーションにいくら気を使っても、職場全体の雰囲気がよくないと本人の職場定着に悪影響を与えます。例えば、休憩時間の雑談中に、その場にはいない人の悪口などがでると、自分のことを言われていなくても、嫌な気持ちになって精神的にストレスを感じる人もいます。精神障害のある社員の中にも、そういったことに大変敏感な人がいますので、職場全体がなるべく和やかな雰囲気になるよう、所属長などが気を配ることも大切です。

周囲の従業員の協力や配慮をえる

障害のあることを周囲の従業員に伝えないと、周囲の従業員の協力や配慮を得ることができないだけでなく、通院や残業などの配慮が必要な場合、「なぜあの人は残業しないのか」とか「定期的に休むのはなぜか」といった疑問が出てくる場合があります。このため、精神障害者雇用を行っている多くの企業では、配属先の社員にある程度の説明を行っているところがほとんどです。

どのような紹介の仕方をするか

勤務時間や仕事内容、指示の出し方などで何らかの配慮を必要とする際には、少なくとも、企業として配慮したいと考えていること（例えば、残業の制限、通院日の確保、仕事内容の設定の仕方や指示の出し方など）を周囲の社員に伝えないと、周囲の配慮が得られないことを、本人にも十分説明し納得してもらわなければいけません。ただし、精神障害のあることを前提にした就職でも、周囲の社員に障害のことを伝えることに抵抗があったり、どのような説明をされるのか不安に思う人もいます。説明内容を企業側が一方的に決めるのではなく、本人の意向を確認しながら、説明の仕方を決めることが大切です。精神障害のある社員が支援機関を利用していれば、その支援機関とも相談するとよいでしょう。

どのような場面で、どのような説明を行うかは、本人の意向や職場の状況によりさまざま考えられますが、例えば、仕事を開始するときに、本人が簡単な自己紹介をした後、所属長から配慮事項（精神科に通院しており毎月〇回休暇を取得してもらう、勤務時間は〇時～〇時で残業はさせない、指示は主に〇〇さんから出してもらうようにする、温かく長い目で見たいなど）を説明するといったことが考えられます。本人が自己紹介する前に、まず先輩社員の方から名前だけでなく自分の特徴なども織り交ぜて自己紹介し、本人が話しやすい雰囲気を作っているという企業もあります。

精神障害者雇用に関する情報を提供する

精神障害者雇用に関心を持って取り組む場合、精神障害のある人と一緒に働くことになる社員がいろいろ不安を持つこともあります。これらの不安は、精神障害のある人と実際に働く中で解消していくことが多いのですが、事前に精神障害者雇用に関する基礎的な情報を提供することで、不安を緩和することもできます。研修には、障害者職業センターなどの支援機関を活用するとよいでしょう。このような研修会をするときは、事前に従業員の疑問や不安を把握し、それらに沿って情報提供を行うと効果的です。

＜健康管理と環境変化への対応＞

疾患と障害が共存する精神障害者の場合、健康管理面に関する配慮をはかせません。また、長期的な職場定着を考えると、健康管理の配慮と共に、人事異動などによる職場の人間関係の変化などにも留意が必要です。

健康管理面について

通院の確保

本人が通院している医療機関が夜間や休日に診療していない場合、勤務を休んで通院する必要があります。また、夜間や休日に診療していても、本人の疲労度などを考慮し、勤務を休んで通院することが望ましいときもあります。勤務を休んで通院するときは、有給休暇を利用して通院するケースが多いようですが、時間休をとれるようにしたり、通院時間を勤務扱いにする制度を設けている企業もあります。

本人の様子に気をつけ、早めに体調の変化を把握する

体調に波のある人も多いので、出勤してきたときに、「調子はいかが」と一声掛けるなど、本人の様子に気をつけましょう。普段と違った様子が窺われるときは、体調や疲れ具合、睡眠の状況などを確認します。この際、企業側で確認することが望まれるチェックポイントを医療機関などからあらかじめ確認しておくことが重要になります。

体調不良で休みを訴えてきたときの対応

障害者職業総合センターの調査では、精神障害者を雇用していた企業の9割以上が「不調時には、職務を軽減したり、一時的に休養をとらせる等の対応をする」と答えており、体調不良のときは何らかの対応を行っていることが分かります。この際、体調を崩したら他の人が代わって仕事ができるように社員教育するなど、体制を整えている企業もあります。また、体調不良のときには、全面的に休むという対応以外にも、勤務時間をしばらく短縮するなど緩和勤務の選択肢も用意している企業もあります。「調子の悪いときは無理をしなくてよいと言われてはいますが、そのことで気持ちにゆとりが生まれ、体調を崩さず、かえって休まないで出勤できています。」という精神障害のある社員もいて、体調不良のときの対応が安心に繋がっているようです。

一方、基本的には体調不良のときは無理をさせないが、人によっては異なる対応をする場合もあるという企業もあります。例えば、ちょっとでも不調を訴えると周囲から無理しないで休むように言われ続けてきて、就職してもすぐに休もうとする傾向のある人の場合、安易に欠勤すると、欠勤したことで更に出勤しにくくなる悪循環に陥ってしまうので、このような人に対しては、体調不良で欠勤したいと連絡して来た場合でも、本人の話を十分に聞いたうえで、大丈夫そうであれば、まずは出勤するよう促すそうです。

このような人は多くはないと思いますが、体調不良を訴えてきたときの対応も、一人一人の状況を十分に把握し、個別の対応が求められることが分かります。このような個別対応が必要なときは、本人の体調不良の状況がどのようなものか、どのような対応が望ましいかなど、医療機関や就労支援機関とも十分に連携をとって対応することが望まれます。

医療機関との連携（主治医からの情報収集）

調子を崩したときには、就労支援機関だけでなく、医療機関との連携を図っている企業もあります。この企業では、主治医には守秘義務があることを念頭に入れ、本人の同意を得たうえで、診察に同行して情報収集しています。診察に同行する際には、事前に本

人から主治医にその旨を伝えてもらい、ある程度面接時間が確保できる日時で診察の予約をするとともに、企業としては本人の職場定着を願っており、本人のためにどのような対応が望ましいのか知りたい等、本人を辞めさせる材料を把握するために情報収集したいのではないことを明確に医師側に伝えるようにしています。また、主治医が数週間に1回、数分から10数分程度の面接しかできないのに対し、企業では毎日本人の状況を仕事や職場での人間関係を通じて把握しているので、職場では普段どのような状況か、調子を崩してからどのような状況になっているを分かりやすく報告し、主治医からの確かな助言をもらえるよう工夫しています。

産業保健スタッフの活用

在職者が心の健康問題で休職したときに産業医や保健師などの産業保健スタッフが様々な役割を担っている企業でも、精神障害者の新規雇用では産業保健スタッフの関わりが乏しい場合もあるようです。企業の中の数少ない医療保健の専門家ですので、精神障害のある社員の健康管理や医療機関との連携については、産業保健スタッフの有効活用が望まれます。

環境の変化への対応

指導者や上司の異動に伴う対応

指導者や上司が異動する際には、引継ぎをきちんと行い、担当者が変わったとたんに指導方針が変わるといったことがないように注意する必要があります。担当者が変わる際に、前任者と後任者が一緒に本人と相談し、引継ぎ等も十分行っていることを説明すると共に、後任者と本人の関係作りが円滑に行われるよう配慮している企業もあります。

特定の指導者との関係が強く、それ以外の人との人間関係が希薄な場合、その人が異動するだけで、本人が不安定になることがあります。そのため、特定の指導者だけでなく、職場内のいろいろな人とある程度関係性を構築できるようにしておくことも重要です。また、慣れた人が変わるというのはピンチの側面もありますが、さまざまな人と仕事をすることで、職業人として成長していくチャンスでもあるという視点で、本人と話し合うこともできます。

日常環境の変化が職業生活に影響を及ぼす場合

生活面の問題や生活環境の変化が職業生活に影響する人がいます。企業によっては家族と相談するなどして、生活面への課題に対応しようとするところもありますが、日常生活や家庭の問題には、支援機関で対応してもらうのが一般的でしょう。ただし、問題が発生してから、対応してもらえる支援機関を探すのは困難ですから、採用時点から生活面の支援を行える支援機関との関係を構築しておくことが望まれます。

支援機関に定期的に職場に来てもらい、本人の相談に乗ってもらったり、職場での対応方法について、企業側の相談に乗ってもらったりしている企業もあります。また、ハローワークや障害者就業・生活支援センター、保健所、福祉施設、医療機関など、本人を支援している人に集ってもらい、本人も参加してのケア会議を開催している企業もあります。このケア会議は、何か課題があったら開催するとともに、何もなくても支援者の異動などもあるため年1回は開催するようにし、何かあったら関係者が連携して対応できるようにしています。