

職場改善のために事業所が作成した  
資料、支援ツール

職場改善のために作成した資料や精神障害者に対して用いた支援ツール等を、取材先事業所のご了解のもと、当機構において一部修正を加えて掲載しています。精神障害者雇用の職場改善に役立つ実践的な資料ですので、是非、参考にしてください。



- 富士ソフト企画株式会社
  - ①カウンセリング室設置要綱
  - ②カウンセリング上の留意点
  - ③職業リハビリテーションプログラムカリキュラム
  
- 有限会社井上技建
  - ④実習記録用紙
  
- 綾瀬市リサイクル協同組合
  - ⑤フライパンの解体作業のマニュアル
  
- 日本イーライリリー株式会社
  - ⑥職務の一覧
  - ⑦業務分担の週間スケジュール
  
- 大東コーポレートサービス株式会社
  - ⑧業務振り返り用紙
  - ⑨ SST 取り組み内容
  
- 株式会社リコー 福井事業所
  - ⑩長時間残業者健康管理システムでの個人フォローの仕組み
  
- 株式会社共同運輸
  - ⑪体調不良時の対応表
  
- 社会福祉法人まつみ福祉会  
介護老人保健施設 桜山荘
  - ⑫就労支援向上計画書
  - ⑬職員アンケート

カウンセリング室は経営陣の直轄組織となっており、職場の上司を通さず直接相談することが可能。

## カウンセリング室設置要綱

### 〔目的〕

社員が心身ともに安定した職業生活を送ること、そして社員の個性の発達と自己実現を支援することを本室設置の目的とする。

### I. 活動の要旨

#### 1. カウンセリング対象ケース（優先順）

カウンセリングの対象となる事柄は以下に記述する通り、職務に関するもの、個人的な問題に関するもの等多岐にわたる。

##### (1) 緊急の対応

- ・精神に疾患を持つ社員の精神症状の失調、不安や緊張など身体症状や気分や感情の不全等があり症状の再発が危惧される場合
- ・精神に疾患があるという診断は受けていないが、ストレス等により精神疾患を発症する可能性があると考えられる場合

##### (2) 日常的対応

- ・職務上の不安や心配等を抱いている場合
- ・社内や家庭でストレスを感じている場合
- ・職場の人間関係等で悩んでいる場合
- ・何らかの理由で部所の変更等を希望している場合
- ・キャリア等の問題で葛藤している場合
- ・理由は何であっても社員本人がカウンセリングを受けたいと思う場合

##### (3) その他

- ・勤務時間の変更の相談
- ・年金受給、生活保護などの生活設計やソーシャルワーク領域の相談
- ・心身の健康に関する相談

3名のカウンセラーが留意点を踏まえながら、大船本社、横浜営業所、秋葉原営業所を巡回し、従業員の相談に対応している。

## カウンセリング上の留意点

- ・表面上の言葉・身振り・手振り・表情などだけでの判断はしない。  
必ず、心の内面・内省（自分はどうか・どうあるべきか・どうしたいのか？の時間を入れる。  
自分で考える。ともに考える。）
- ・会社の方針、グループの方針を把握する。
- ・休みたいー誰でも考えることーこのときのアプローチは慎重に。ー二度と社会復帰できない（引きこもり）を作る危険性もある。富士ソフト企画のカウンセラーである以上は、プロ意識に徹すること。  
  
まず、休まないようにするにはどうしたらよいのかを話し合う。休むことによって、良くなるというメリットが見出せれば、休む。
- ・人のいい、やさしいカウンセラーが腕がいいとは限らない。時には、毅然と憎まれ役になることも大切。本人にとってなにが必要なのかを考えると、いい人では通用しない。  
馴れ合いにはならない。それが本人のためになるなら、時には、毅然と。
- ・本気で本人と対峙し、本人自身とともに、本人の心のなかに入り込むこと。
- ・周囲の意見・考えをよく聞くこと。上司・同僚・保護者・医師・支援者ほか。  
一方的な偏った意見・考えで事象を判断しないこと。
- ・性格なのか、要望なのか、願望なのかを見極める。

あくまで相手は同僚であり、会社が雇用している人間である。畏敬・尊敬の念を忘れないように。

本カリキュラムに基づき、障害者委託訓練を運営している。

職業リハビリテーションプログラム カリキュラム

No.	Item	日目	時間	Adaptation	カリキュラム	詳細	下位概念
1	自己紹介	1	1h	職場社会	自己紹介	他の受講生を前にしての挨拶	アサーショントレーニング(第一段階)
2	社会人教育	2	1h	企業社会	社会慣習、組織に関する基礎項目の習得	配布テキストを用いた講義	組織社会の基礎的理解
3	SGE	2	2h	職場社会	構成的グループエンカウンター	シートに各自記載の後、グループ別に討議	アサーショントレーニング(第二段階)
4	自律訓練法	2	1h	精神身体	リラクゼーション法の紹介	VTRによる研修の後、実践	ストレスコーピング
5	入力課題	3	4h	社会技能	実務における入力の基本技術	エクセルシートを用いた入力と結果の判定	PC 技術演習
6	情報リテラシー I (SST)	4	3h	企業社会	PCによるコミュニケーション技術	メールソフトによる送受信の実践	PC 環境でのコミュニケーションスキル
7	キーボードの操作	4~8	5h	社会技能	タイピング法練習	タイピングソフトによる自己学習	PC 技術演習
8	組織と人間関係	5	1h	心理・社会	社会と個人の関係について認識を深める	講義による解説の後、質疑応答、意見交換	対人関係と関係の適切な距離のとり方
9	Code.IME の解説	5	1h	社会技能	Code と IME について	配布テキストを用いた講義	入力の基本知識
10	エクセルの基礎	5~7	7h	社会技能	エクセルの基本操作	講義による学習の後、質疑応答	PC 技術演習
11	PC 環境設定とハードウェア	8	3h	社会技能	ソフトインストール及びネットワークとハードウェア	講義による学習の後、質疑応答	PC 技術演習
12	対人折衝場面 (SST)	9~10	6h	企業社会	名刺の渡し方と打ち合わせの場面演習	講義の後、個別に実演	企業的対人技術演習
13	ストレス対応	10	1h	精神身体	ストレスコーピングの学習	VTRによる研修の後、実践	ストレスコーピング
14	論理療法	10	1h	精神身体	セルフヘルピング技法	講義による学習の後、質疑応答、意見交換	ストレスコーピング
15	広告ページ作成 (OJT・SST)	11~17	28h	社会技能	エクセルと印刷、セル内の書式設定	講義による解説の後、実践 上司への質問、相談、報告	PC 技術演習
16	関数 I (Excel)	18	4h	社会技能	エクセルの基本操作関数演習	講義の後、例題を用いた学習	PC 技術演習
17	ワード	19~21	12h	社会技能	ワード基本使用法	VTRによる研修の後、例題を用いた実践	PC 技術演習
18	データベース作成 (SST・OJT)	22~35	53h	企業社会	対顧客との取引演習	講義解説の後、各自実践	チーム内の関係性、顧客との関係性
				職場社会	実務のコミュニケーション	実務におけるコミュニケーションスキル(社内)	コミュニケーションスキル
				職場社会	会話の必要性	ミーティングマネジメント	ミーティングマネジメント
				企業社会	記録技法	議事録の作成	記述と契約
				企業社会	情報リテラシー II	(社外、対顧客とのコミュニケーション)	コミュニケーションスキル
				企業社会	ビジネス慣用文書	ビジネス文書の作成	対顧客折衝スキル
				心理・社会	業務の遂行と管理	作業計画との進捗管理	管理能力
				心理・社会	偶発事態の対処	イベント対処法	管理能力
心理・社会	社会的役割遂行	リーダーシップとフォロー体制	社会的役割と遂行技能				
19	データベースの加工 (SST)	35~36	7h	社会技能	データベースの加工演習	ラベル加工と印刷	PC 技術演習
20	プレゼンテーションの技法	42	2h	心理・社会	プレゼン技法の学習	VTRによる研修	目的と意図・対集団表現法の習得
21	ホームページの作成	37~43	24h	心理・社会	アプリケーションソフトの使用例	HPの作成と発表	自己表現・対集団表現技法(1)
22	関数 II (Excel)	43~45	8h	社会技能	エクセル関数の応用	解説の後、例題を用いた実践	PC 技術演習
23	パワーポイント	45~47	10h	企業社会	プレゼンテーション	パワーポイントによるスライドの作成と発表	説明、説得・対集団表現技法(2)
24	電話対応 (SST)	48~49	8h	企業社会	オフィスにおける電話対応実習	基本文例のマスターと電話機による実践	コミュニケーションスキル
25	営業事例 (SGE)	50	4h	企業社会	事例検討 構成的グループエンカウンター	クレーム事例の検討	管理者(巨視的な)の視点
26	キャリアデザイン	51	3h	心理・社会	キャリアデザイン	VTRによる研修	キャリアデザイン
27	履歴書・職務経歴書の書き方と面接法	51~54	11h	心理・社会	文書作成法、面接技法、模擬面接	面接官の視点	他者の視点・合目的な意図
28	職業リハビリテーションカウンセリング	1~55	4h	心理・社会	カウンセリング	職業生活移行期のサポート	予防と発達

●有限会社井上技建 ④「実習記録用紙」(本文はP16)

1日の作業内容や感想、仕事を進める上で気になったことを記録。記載内容に対して上司がコメントを書いたり、面談による振り返りをしたりすることで、不安の軽減を図った。

実習記録用紙

氏名		日付	平成 年 月 日( )	天気
【一日の研修内容】				
午前	実際に行ったこと	午後	実際に行ったこと	
【感想及び考察】				
【明日からの課題】				
【指導者の意見・備考】				

作業手順をわかりやすく整理し、障害者を含めた社員全員が作業手順を統一することができる。

### フライパンの解体の進め方



1、フライパンの取っ手の部分をハンマーで叩き壊します。この時、布などを上に被せて叩きます。また、取っ手の部分が木の場合はマイナスイラストドライバーとハンマーで木の部分を割ります。



3、切り終えたら終了です。

2、ジャイアントニップバーを使って、取っ手の部分の中から出てきた鉄の部分を切り落とします。

●日本イーライリリー株式会社 ⑥「職務の一覧」(本文は P24)

施設管理部門で行われている職務の一覧(一例)

### 施設管理部門の職務の一覧

Aさん	Bさん	Cさん	Dさん
・給湯室(11・6F)隔週月曜 7F	・給湯室(9・5・3F 北南)隔週月曜 12F	・給湯室(10・4 北と南・2F)	・給湯室(12・7F)
・e-ビジネス(不定期)	・e-ビジネス(不定期)	・e-ビジネス(不定期)	・HR 翻訳
・IT パソコン入出庫(月/金)	・IT パソコン入出庫(月/金)	・IT パソコン入出庫(月/金)	・IT パソコン入出庫(月/金)
・2F 倉庫整理	・2F 倉庫整理	・2F 倉庫整理	・2F 倉庫整理
・クリアファイル仕分け	・クリアファイル仕分け	・クリアファイル仕分け	・クリアファイル仕分け
・広報、教育研修入力	・広報、教育研修入力(メイン)	・広報、教育研修入力	・広報、教育研修入力
・ファシリティ関連(他部署からの依頼)	・ファシリティ関連(他部署からの依頼)	・ファシリティ関連(他部署からの依頼)	・ファシリティ関連(他部署からの依頼)
・会議室、プロジェクターチェック(各部屋 月1回)	・広報 DM など発送管理	・ファイルの管理(リサイクル費用含む)	・サポートチーム貢献費用管理
・文具補充、注文、コピーコーナー(月~水)	・不燃物回収業者(連絡、マニフェスト管理)	・鍵管理(サブ)	・鍵管理(メイン)
・経費伝票処理	・ポスター関連	・Web 管理	・ワンコインセルフ補充、在庫報告
・休憩室チェック(男性)	・経費伝票処理	・クリアファイル発送(支店)	・文具補充、コピーコーナー(11・7F)
・防災センターへ最終退出提出(月1回)	・社内外の啓発(発表など)	・経費伝票処理	・会議室、プロジェクターチェック(1004・1007・9901)
	・トナー返却(月2回)	・ベンダーネームカード作成	・休憩室チェック(女性)
	・派遣管理表作成		・経費伝票処理
	・ベンダーカード使用期限チェック、報告		



業務支援者が業務分担の週間スケジュールを割り振っている。各自がパソコン上で、自分のスケジュールを把握し、職務遂行している。

## 業務分担の週間スケジュール

9月		10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	
月	Aさん	FM・給湯室	せるぶ 1205		eBusiness	クリア発送		給湯室	
	Bさん	FM・給湯室		1205		IT出荷	12・10F 文具・コピー	給湯室	
	Cさん	FM・給湯室				IT出荷	9・6F 文具・コピー	せるぶ 給湯室	
	Dさん								
火	Aさん								
	Bさん	FM・給湯室	ファシリティ関連		〇〇を支店へ発送				給湯室
	Cさん	FM・給湯室	クリア発送	ファシリティ関連	〇〇を支店へ発送				給湯室
	Dさん	FM・給湯	面談	HR 翻訳					
水	Aさん	FM・給湯室	ファシリティ関連				2F 倉庫の様様替え	給湯室	
	Bさん	FM・給湯室	ファシリティ関連		IT入荷		2F 倉庫の様様替え	給湯室	
	Cさん	FM・給湯室	ファシリティ関連		IT入荷		2F 倉庫の様様替え	給湯室	
	Dさん	FM・給湯	せるぶ・在庫報告	貢献費用		HR 翻訳			
木	Aさん	FM・給湯室	郵便物発送					給湯室	
	Bさん	FM・給湯室	郵便物発送		教育研修				給湯室
	Cさん	FM・給湯室	郵便物発送						給湯室
	Dさん	FM・給湯	せるぶ	HR 翻訳					
金	Aさん	FM・給湯室	ファシリティ関連					せるぶ 給湯室	
	Bさん	FM・給湯室	ファシリティ関連						給湯室
	Cさん	FM・給湯室	ファシリティ関連						給湯室
	Dさん	FM・給湯	せるぶ	HR 翻訳		HR 翻訳			
土	Aさん								
	Bさん								
	Cさん								
	Dさん								
日	Aさん								
	Bさん								
	Cさん								
	Dさん								

休み	教育研修より依頼
ファシリティミーティング (FM) ・給湯室	広報より依頼
会議室チェック	IT より依頼
文具補充・コピーコーナー	他部署より依頼
広報郵便物発送	eBusiness
ワンコインセルフ	経費伝票処理関連



●大東コーポレートサービス株式会社 ⑧「業務振り返り用紙」(本文は P29)

あらかじめ記入してもらった「振り返り用紙」を元に障害者職業生活相談員が就労面や生活面での困りごとや悩みごとの相談を受ける。

業務の振り返り

〇〇〇〇年 〇 月 〇日～  
名前：

質問項目	〇で囲んでください				その時の状態
① 体調はいかがでしたか?	良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	悪い
② 疲れ具合はいかがですか?	すごく疲れた	程よい疲れ		疲れていない	
③ 2週間の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
④ 仕事は集中して取り組みましたか?	取り組みめた	だいぶ取り組みめた	普通	あまり取り組みなかった	取り組めなかった
⑤ 他社員との対人関係はいかがでしたか?	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
⑥ 業務やその他で困りごとはありましたか?	あった			なかった	
⑦ 具体的に何に困りましたか?					
⑧ 質問項目以外に話したいことはありますか?					

コミュニケーション技術向上に向け、以下のプログラムに基づき SST を行っている。

## コミュニケーション技術の向上には、SST です。

安定した就労生活を過ごす上で、  
 周囲の人に自分をよく分かってもらう必要があります。  
 そのためには、自分の考えや思いをうまく伝えることが大切です。  
 SST では、良いコミュニケーションの練習をします。



ひとり SST のテキスト



グループ SST の様子

### ひとり SST

職場や日常での困りごと、悩みごと、取り組んでみたいことを自由に出し、目標へ向かって練習する場

### グループ SST

参加者の共通目標を基に、困りごと、悩みごと、取り組んでみたいことを練習する場

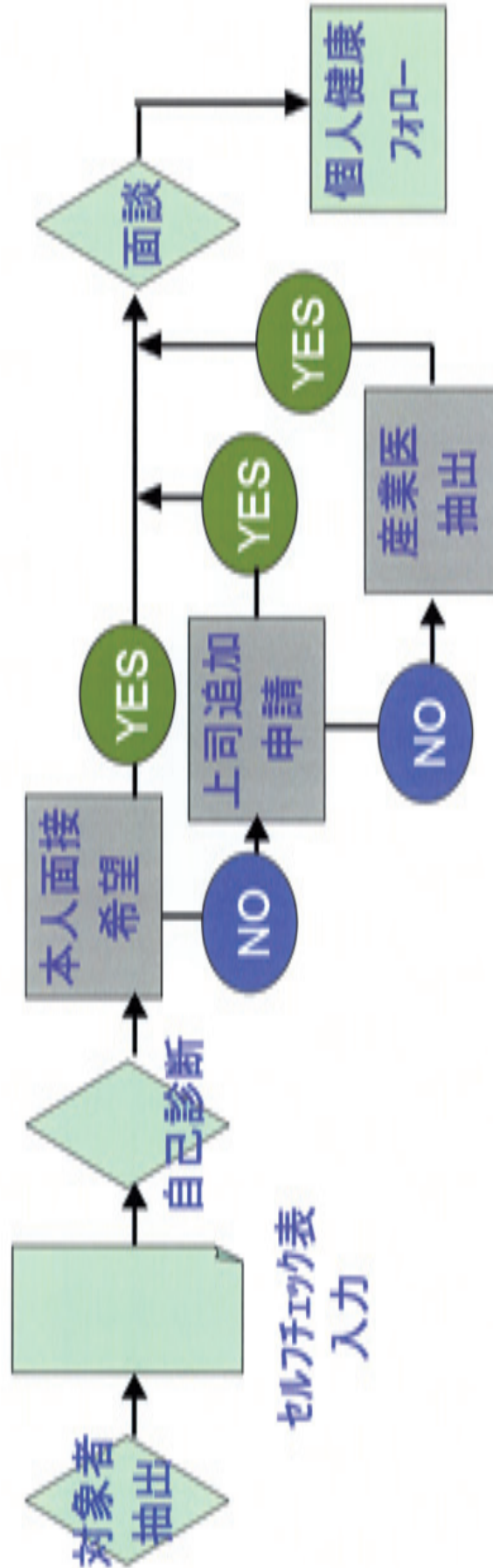
ひとり S S T セッション内容	グループ S S T セッション予定表
1 : 将来の希望について	共通目標: 職場でのよい関係づくりと自己主張でストレスをうまくコントロールしよう  ○年○月○日: オリエンテーション・ニーズ調査 (アンケートと面接) ○年○月○日: 会話を始める ○年○月○日: 会話を続ける ○年○月○日: 会話を終える ○年○月○日: 怒りの気持ちを伝える ○年○月○日: 不愉快な気持ちを伝える ○年○月○日: 問題解決法 ○年○月○日: 問題解決法・修了式
2 : S S T って何?	
3 : 違うかの社員から、冗談を振られた場合	
4 : 冗談に対して、どのように切り返すか?	
5・6 : 共通の話題探し	
7 : 相手に質問してみましょう	
8 : 相手の言っていることがわからない場合	
9 : うれしい気持ち・感謝の言葉を伝える	
10 : 自分の気持ちを交えて会話する	
11 : 自分のストレス探し	
12 : 言いたいことを、相手に伝える	
13 : ほめ言葉を受け入れる	
14 : 望まない助言への対応	
15 : ワークパーソナリティと職場環境	

### S S T 実践のポイント

- ① 動機を明確にして、主体的に参加する。
- ② 目標設定を丁寧に行う。
- ③ 一人ひとりの未来や希望に焦点をあてる。
- ④ 練習を通して自信を持ち、成功体験をする。
- ⑤ ほめ言葉のシャワー・エンパワメントをする。

従業員個人の判断だけでなく上司や産業医が必要性を判断した場合、面談につなぎメンタルヘルス不全のリスクを減らすためのシステムとなっている。

## 長時間残業者健康管理システムでの個人フォローの仕組み



体調の不良を感じた時に、どのような行動をとったらよいか確認し、安心感にもつながる。

## 体調不良時の対応方法について

### 体調不良の場合

- ①地域障害者職業センターに TEL します ●●●-●●●-●●●●
- ②具体的な体調について説明します(不眠・頭痛・風邪症状・気分の落ち込み・不安感など…)

体調不良でも出勤出来そうなら

- ①出勤します
- ②本日の体調を具体的にスタッフに報告します
- ③勤務途中、どうしても勤務継続出来ないなら

- ①勤務中の体調を具体的に報告します
- ②早退の申し出を行います
- ③事業所スタッフからの早退の許可をいただき早退します

体調不良でどうしても出勤出来ないなら

- ①本日の体調を具体的にスタッフに報告します ●●●-●●●-●●●●
- ②事業所スタッフからの欠勤の許可をいただき休みます

#### \* 欠勤した場合の過ごし方

- ①病院を受診する(相談支援事業所などへ行く)
- ②自宅療養する

現場責任者が障害者職業生活相談員と相談をしながら、障害者職員の業務上の目標と指導内容を作成している。

就労支援向上計画書

作成日  
担当者  
開始日

就労の改善すべき課題	支援目標			支援内容			評価
	長期目標	期間	短期目標	期間	頻度	期間	
1 体調管理に務める。	体調不良による欠勤を減らす。	6ヶ月	体調不良時自ら報告ができる。	3ヶ月	① 体調の変化、体調不良時は遠慮せず自分自身で職員に話せるように指導し、体調不良時は休養し体調を整える。それでも気分不良時は早退する様指導する。 ② 本人の出勤時は、表情を観察し出来るだけ自分自身で体調について話せるような声掛けをする。	就労時	H00 00/00 ～ 00/00
	2 軽介助の利用者の排泄介助が出来る様になりたい。	1人で軽介助の利用者の排泄介助が出来る	6ヶ月	職員見守りで軽介助の利用者の排泄介助が出来る	3ヶ月	① 軽介助利用者の安全な移動介助(怪我、剥離等しない様)と利用者自身に合った排泄時の介助方法を指導する。 ② その際、利用者の出来る動作、出来ない動作についてアセスメントする事の大切さを指導する。	就労時 排泄時

事務長		部長		課長	
主任		リーダー		職業生活 相談員	

障害者職員の満足度を把握するために年 2 回職員アンケートを実施している。

### 職員アンケート

毎日、お仕事お疲れ様です。

皆さんが、日頃どのような思いでお仕事されているか、働きやすい環境をつくるために参考にできればと思います。

お忙しいとは存じますがアンケートへのご協力を宜しくお願い致します。

\*男性      女性

1. 桜山荘に就職して良かったところがありますか？

\*はい (どんなことですか: \_\_\_\_\_) )

\*いいえ

2. 桜山荘に就職してがっかりした事、いやなところ、辛いところがありますか？

\*はい (どんなことですか: \_\_\_\_\_) )

\*いいえ

3. 仕事内容に満足していますか？

\*はい

\*いいえ (どうしてですか: \_\_\_\_\_) )

4. 同僚とは上手くいっていますか？

\*はい

\*いいえ (どうしてですか: \_\_\_\_\_) )

5. 職場に安心して相談できる人がいますか？

\*はい (誰ですか: \_\_\_\_\_) ) \*いいえ

6. 給料は満足していますか？

\*はい

\*いいえ (どうしてですか: \_\_\_\_\_) )

7. 休日に満足していますか？

\*はい

\*いいえ (どうしてですか: \_\_\_\_\_) )

8. 桜山荘に望むこと、ご意見があれば書いてください

ご協力ありがとうございました。