

# 活躍する 障害者職業生活相談員

「障害者職業生活相談員」の活躍を紹介するシリーズ。第3回は、在籍する障害者のうち、発達障害の割合が高い部署で働く相談員の方に、発達障害のある社員とのかかわり方や、障害のある社員本人も気づいていない可能性を見出し、それを伸ばして業務に活かすまでのサポートについて、うかがいました。

## 職場のサポート体制

株式会社大京だいきやうには、同社および子会社の業務を支援する「ワークサポート課」があり、障害のある社員約50人と、サポート担当者6人が在籍しています。サポート担当者のうち、現在は4人が障害者職業生活相談員（以下、「相談員」）の資格を取得しており、ほかの2人も順次取得する予定です。なかでも、今回お話をうかがった青野康子さんは相談員の資格に加えて、企業在籍型ジョブコーチの資格も持つリーダー的存在です。

ワークサポート課は2011（平成23）年10月に、障害者の能力を活かしながら他部署の業務を支援するために発足しました。当初から発達障害のある社員が多く、いまは障害のある社員の約4割を占めています。

## 理由を伝え、納得すれば 行動が変わる

発達障害のある社員Aさんには、仕事中に「顔にぶつかるくらい勢いでペンを振る」「目を強くこする」「爪をかむ」などの行動が現れることがありました。

## 【取材先プロフィール】

### 株式会社大京 （東京都渋谷区）

- ◆業種  
不動産開発・販売、都市開発など
- ◆従業員数  
（2020年11月1日現在）  
591人のうち、障害者は51人  
（精神障害（発達障害）19人、  
身体障害13人、知的障害19人）
- ◆障害者職業生活相談員数 4人



相談員の青野康子さん

「これは、あくまでAさんの特性ですが、話をよく聞くと、必ず仕事以外のストレスや、眠れなかった、など何か原因があります。Aさん自身も困るし、周囲も気が散って仕事ができません。特に当社ではパソコンを共有しており、『爪かみ』があると、感染症のリスクがあることも説明し、どうしたらよいか一緒に考えました」

大切なことは、行動をコントロールする必要性について、必ず理由を含めて説明し納得してもらおうことと、青野さんはいいます。

「『普通、こういうときにはこうすべきでしょう』と喋ってしまいがちですが、じつは『普通』が一番むずかしいのです。『なぜならば』という根拠を、何も伝えていないからです」

青野さんは、くり返し指導し、その都度Aさんにメモを取ってもらいましたが、Aさんは声かけだけではな

なか自分の癖に気づけなかったそうです。そこで、青野さんは支援者に相談し、Aさんの承諾も得たうえで、「癖が出たら気づくように、Aさんの肩をトントンとタッチする」と約束事を決め、その通りに実行しました。

「しばらくすると、私が席から立ち上がっただけで、癖が出ていることに気づいてやめるようになりました。癖をなくすことはできませんが、納得すれば、コントロールすることはできます」

## 支援のポイント

発達障害のある社員の支援で、青野さんは次のようなことを心がけています。

### 1 職場のマナーの支援

「あいさつ、身だしなみ、物の受け渡しの動作などで目についたことがあ



個々の業務に、真剣に取り組む社員のみなさん

れば、その都度、『そのときに相手はこう思う』ということを伝え、気づいてもらいます。人に迷惑をかけないためだけになく、いままで本人もたくさん嫌な思いをしてきたと思うので、今後、そういうことがないようにしていってほしいという願いがあります」

**2 注意は三段階で**

「マナーは忘れる人もいますし、一度で身につくものではないので、①個別に注意、②勉強会の場などで一般論として伝える、というステップをふみまです。それでもできなければ、③これまでの2回の指導場面をふり返ったうえで、なぜできないのかを考えてもらうことにしています」

**図 障害のある社員が作成した「請求書並べ替え」マニュアル**

大きな手順:

この業務は様々な支店からくる請求書や領収書を、

「支出明細書」のリストの順番に並べ替え、

綺麗に整理する業務です。

詳細な分け方は次ページです。

詳細な分け方:

- ジップロック(袋)から支出明細書、請求書類すべてを取り出します。

- 領収書、請求書を請求元の会社ごとに分け、日付順に並べ替えます。

詳細な分け方:

- 終わったら見逃しのないよう再度チェックをします。

- 支出明細書に載っていなかったものは、クリップで一つにまとめて「記載なし」の付箋を貼ってください。

(提供：株式会社大京)

**3 感情的にならずに指導**

「マナーのほか、作業のミスについてもほかの人にも共有して役立ててほしい内容の場合は、みんなの前で伝えます。大勢いる場で指導するもう一つの大きな理由は、みんなに見られていることで、相談員自身が知らず知らずのうちに感情的になってしまふのを防ぐためです」

**得意なことを見つけ、業務に活かす**

発達障害のある社員は、苦手なことがある一方、仕事においては目を見張るようなスキルを発揮する人もいます。「日報を書くのが苦手でも、他部署で一度打ち合わせをただけで、イラスト

**ト入りのわかりやすいマニュアル(図)**

をつくる人がいます。新しいことにチャレンジすると、失敗はあると思いますが、本人でさえ気づいていない得意分野を発見することもあります。こうした得意分野を業務につなげることが相談員の使命です」と、青野さんはいいます。

**相談員としてのやりがいと自信の源**

「生活のなかで必要な手続きができません、できるだけ何度も細かく助言をしたこともありました。ですが、アドバイスを続けていたらその通りになってくれて、社員からも『青野さんのおかげで、社員からも『青野さんのおかげで、社員からも』という

てもらえると達成感があります」と、青野さん。

これまで障害者職業生活相談員資格認定講習のほか、精神・発達障害者しごとサポーター養成講座や、ジョブコーチ(職場適応援助者)養成研修などを受け、他社の事例に触れることはとても勉強になったそうです。また、そういった積み重ねがなければ、自信を持って1対1で障害のある社員と向き合えなかったと、ふり返ります。

「いまでも、支援で迷うことがある場合は、不安を残したままでは動かず、支援機関の助言などを受けてから、支援するようにしています。石橋を叩いたうえで、しっかりと渡りたいです」

青野さんは笑顔で話してくれました。