

# 活躍する 障害者職業生活相談員

「障害者職業生活相談員」の活動を紹介するシリーズ。第4回は、経験豊富な障害者職業生活相談員の3人をお招きして座談会を開催し、参加者の経験に基づくノウハウや知見などをうかがいました。また、日々迷いながら、障害のある社員と真摯に向き合う思いはみなさん同じで、相談員同士の情報交換の場にもなりました。

## 障害者職業生活相談員の 存在意義とは

**内田博之(以下、内田)** 今日「障害者職業生活相談員として働く」をテーマに、経験豊かな3人の障害者職業生活相談員(以下、「相談員」)の方々の、日々のお仕事の様子などをお聞きしたいと思います。

まずは、「相談員の存在意義」について、二つうかがいたいと思います。一つめは、新たに障害のある人を採用するとき、相談員の存在や役割を説明していますか。二つめは、相談員の活動のなかで、ご自身や周りに何かよい影響がありましたか。

**塩原麻里(以下、塩原)** 見学会や入社タイミングで、社内体制図を示して相談員がどこに配置されているかを説明し、「困ったことがあったら、この人に相談してね」と案内しています。障害のある社員には「だれに相談すればいいのか」がわかりやすく、「理解してくれる人が職場にいる」安心感につながっていると思います。

**和田康延(以下、和田)** 弊社では事務支援課に配属されたら、最初に必ず、相談員の資格を取得します。ですから、事務支援センターのセンター長をはじめ20人の社員全員が相談員の資

格を持っています。

このため、ことさら「私は相談員の資格を持っています」という説明はせず、だれにでも相談できる体制をとっています。仕事のセクションを飛び越えて、「お気に入り」の相談員に、相談する人も多いです。

**高田麻里子(以下、高田)** 入社の際に、「業務のことは現場のリーダーである○○さんに、仕事以外の相談やリーダーにいいにくいことは私に相談してください」と説明しています。

障害のある社員が業務時間中でも気軽に相談に来て、最初は泣き顔だったのに、笑顔になって職場に戻っていき姿を見ると、相談員がいる効果を感じます。毎日、密接に関わるリーダー



■座談会に参加された方々

(写真右から)

株式会社 KDDI チャレンジド 事業企画部  
たかだ まりこ  
高田 麻里子さん

リゾートトラスト株式会社 東京・横浜事務支援課  
わだ みちのぶ  
和田 康延さん

大和ライフプラス株式会社 ダイバーシティ推進部統括課  
しおばら まり  
塩原 麻里さん

進行役の中央障害者雇用情報センター  
障害者雇用支援ネットワークコーディネーター  
うちだ ひろゆき  
内田 博之さん

は変化を感じづらく、少し離れた位置から見る私の方が異変に気づきやすい側面もあり、こうした体制があることは社員に長く働いてもらうために重要なことだと思います。

**内田** 各社、人事体制と相談員の位置づけに多少差異があるようですが、それぞれよき相談相手として重要な役割を務めていらっしゃいますね。

## 相談員になったことによる 自身の変化

**内田** 相談員の活動を通して、みなさん自身に何か変化はありましたか。

**高田** 障害のある社員たちに支えられているように思います。社員は察知能力が高い方も多いので、元気がな



株式会社 KDDI チャレンジド 高田麻里子さん

どうしていますか？

**塩原** 同僚と情報共有をして「がんばったね」とねぎらってもらうことがいちばんです。

**高田** 私は上司に報告して「その対応でよかったよ」と承認され、「あとはフォローしておくよ」といってもらって安心できます。

**和田** 私もセンター長に相談します。一人で行き詰まったら、時間を取っていただいて、本音で話します。

いと「笑ってないね」といわれたり、見破られることが多いですね。「そんなことないよ」といつつ、自分の気持ちが高めることもあります。

**和田** 「相談員になってよかった」と思うところはたくさんあります。特に私の部署は「仕事を楽しむ」ことがモットー。自分自身のモチベーションの糧かじりになっていると思います。

**塩原** 私は管理部門の相談員という位置づけで、現場では指摘しづらいことを伝えたり、現場での指導後にこちらがフォローしたりと、役割を分担しています。最終的に、本人の意欲につながるとうれしいです。そのバランスがうまく取れると、「この仕事をしよてよかった」と思いますね。

**内田** ご自身のメンタルケアなどは

けるようにしています。ほかには、話をよく聞くこと。本人の誤解がももて、感情がこじれていることがあるので、話をしながら一緒にお互いの真意を確認するように努めています。

**塩原** 私は、障害名でその人を見ないよう意識しています。とことん話を聞くことで、その人の特性や個性をつかんでいきたいと思っています。

**和田** 障害のある社員たちは、私たちの忙しい雰囲気を知りすぎて気を遣い、相談はおろか、不調があっても変化さえ表さない人もいます。私たちが、いつでも余裕をもって、相談を受け入れるスタンスでいることが大事だと思っています。

**高田** 不調をすぐにいえるタイプの方と、声をかけても「大丈夫」というだけで本心をなかなかいえないタイプの方がいますね。いえない人には、「眠れている？」と質問を変えて聞いてみます。声をかけたほうがいいのか迷うこともあります。気づいてくれる人がいる」と感じてもらうことにも意味があると思っています。

**和田** 不調をいえる人といわない人、伝えることが苦手な人がいます。私たちがもっとも注意しなければならぬのは、伝えることが苦手な人です。

きちんと細かく表情や行動を見ていないと、不調に気づけません。

逆に、日ごろから注意して見ていると、気になる行動に気づき、「何かあるな」とピンとききますね。

**内田** 本人自身が、不調を認識していないときもありますからね。何か変化に気づいたら、その場で声をかけてみるのがいいかもしれませんね。

### 言葉で伝えることのむずかしさ

**和田** ほめ方もむずかしいですよ。全員に業務終了ごとに「ありがとうございます」と伝えるようにしていますが、ほめられることを前向きにとらえる人と、一方で「これは仕事だからあたり前」、「なぜほめられるのか」といった受け取

### 障害のある社員とかかわる秘訣とは

**内田** 次は、障害のある社員とかかわる秘訣を教えてください。ちょっとしたコツなど、だれにでも取り入れやすいものはありますか。

**高田** 表情と言動をよく見て、「普段と違うな」と思ったら、すぐに声をか



リゾートトラスト株式会社 和田康延さん

り方の人もいますので、それぞれの特性に合わせて対応しています。

しかし、例えば営業社員から「みなさんのおかげで契約が取れました」など、他部署からの感謝の言葉は、全員に伝えるようにしています。

**高田** ほめ過ぎて失敗した事例があります。以前、「すごいね、うまいね」と障害のある社員を鼓舞することが上手なリーダーがいて、社員の一人がそのテンションに慣れてしまいました。彼は一生懸命、仕事に取り組んでいましたが、そのリーダーが異動になると、次のリーダーは「ほめてくれない」と落ち込んでしまいました。

他方で、叱ったわけではないのに、「怒られた」と誤解して、どんどん落ち込んでしまう人もいます。

**塩原** たしかに、伝え方しだいで誤解を生むケースもありますね。「私自身は上司ではなく相談員であって、社員のみなさんが働きやすい職場をつくるために存在している」と伝えて、お互いに理解し合えるように心がけています。

また、業務上必要なことでも、現場でネガティブな指摘をしたときには、私にも一報をもらって、必要な場合は相談員がフォローしています。

**和田** 言葉はむずかしいですね。何気ない言葉でもすごく落ち込む人や、けんか腰になることもあります。

**内田** 受け止め方は人それぞれですから、いかに理解してもらおうか、工夫が必要です。相談員として対応のコツをお聞きしましたが、ひと言ではない、尽くせませんね。基本的には一人ひとりと向き合いながら、本人に問いかけていくということでしょうか。

### 障害のある社員の可能性を引き出す

**内田** 2021(令和3)年3月から障害者の法定雇用率が0.1%引き上げられます。数の問題はもちろん、雇用の質も問われます。障害のある社員の強みや可能性を引き出すために、



進行役の中央障害者雇用情報センター 内田博之さん

工夫していることを教えてください。

**和田** だれかが抜けても交代のきく体制を構築するためには、新しい仕事にどんどんチャレンジしてもらおうことが必要だと思います。弊社の7年

目、8年目の社員はよく「新しい仕事にチャレンジしたい」といいます。「障害特性があるからできない」ではなく、「できないからこそ、できるように何をすべきか」を考えることが、相談員の仕事だと心しています。

そして、障害のある社員に「この職場は楽しいよね」「働き続けられそうだな」と思ってもらうことが、私たちの仕事だと思って日々接しています。

**塩原** 「この人にこの仕事はむずかしい」と思ったとき、私たちがどう対処するかが工夫のしどころです。本人が「苦手だ」といつても、案外上手にできる人もいます。実際にやってみてフィードバックするなど、ていねいなフォローが大切だと思います。

**高田** 弊社では「会社は全員で協力する体制が大事なので、忙しいチームがあれば応援に行ってもらいます」と説明しています。自分の担当より、少しむずかしい仕事の応援をくり返すうち、できるようになる人もいます。携帯端末の分解作業担当からカフェ

に異動した人は、当初慣れない仕事に苦心していましたが、明るい性格を活かして、お客さまからの人気No.1になりました。

**内田** 仕事を任せようえでの大前提として、「この障害だからこれはできない」と決めつけるのはいけませんよね。だれにでも可能性が潜んでいますから、それを見つかることも、相談員の仕事でしょう。

### 相談員として必要なこと

**内田** 今後、相談員として活動される方に向けて、必要な知識やスキル、心がけなどを教えていただけますか。

**和田** 相談員の資格認定講習などでベースの知識を得ることが大切です。そのうえで人として真摯に向き合って、取り組むことだと思います。

例えば、100人のうち99人が聴覚障害者で、残る1人が健常者の世界では、手話という共通言語を理解しない健常者は、障害者とみなされるでしょう。何をもって障害者とするかの定義は、存在しないのです。

障害を障害ととらえず、個性と考える。その個性を生かすも殺すも、相談員次第だと思います。

私は着任当初、『障害があつてかわいそうだから』ではなく、『ともに働く社員、仲間だから』サポートする気持ちを持ち続けて」という上司からの言葉を、いまも大事にしています。

**塩原** 「障害は個性」という言葉に共感します。相談員には、障害特性や個性についての知識は基本として必要です。そして、人の話をよく聞くこと。さらに、仕事を行う環境など、職場に関する理解も大事だと思います。

加えて、相談員は、障害のある社員が働きやすい環境をつくるのが仕事であり、それが会社にとっても大切な取組みだと思えることが、相談員としての活動には必要だと思います。

**高田** 基本的な知識はもちろん必要ですが、そこに縛られず個人の特性を



大和ライフプラス株式会社 塩原麻里さん

理解することも重要だと思います。プライベートで必要な措置があれば、支援者につなぎ、支援者と一緒に対応するようにしています。

### 社内外の ネットワークの大切さ

**和田** 弊社では相談員全員で夕礼を行い、事例の対応や進捗状況を報告します。私自身が迷っている事例も、みんなの意見を参考に、対応を確認できる機会になっています。

また、こうした情報はケース記録としてデータ保存していて、必ず読むようにしています。例えば、業務中の態度に課題のある社員のケース記録を読むと、過去のいきさつや変遷などがわかり、いまの状況やなぜそのような態度をとるのかなどが理解できます。そうした理解の共有が、就労定着への指針にもなっています。

**塩原** 弊社でも全社員のケース記録を取っていて、いつ、だれが、どのように対応し、どんな反応があったかを追えるようにしています。

また、相談員の情報共有のため、週1回ミーティングを行うことにしました。情報共有するまでに時間的なずれが生じるため、よりよい方法を検

討していくことが、今後の課題です。

**高田** 社内での情報共有はもちろんですが、社外の専門家や経験豊富な他企業の方とのコネクションを持つことが、今後の課題です。相談員同士で話せる場も必要です。みなさん、迷いながら日々がんばっていますから。

**和田** 弊社では職場適応援助者(ジョブコーチ)養成研修の見学を受け入れています。私はこのジョブコーチ養成研修を担当し、他企業の方と話すことでよい刺激を得ています。

他方、私自身も他企業を見学させていただき、そこでの取組み姿勢やアイデアを参考にしています。

**内田** 相談員として、基本知識を持つことはもちろん大切ですが、すべてを一人で抱え込むのはむずかしいと思います。何かあったときに、どこに相談すればよいのかを知っておくことも大切でしょう。そして、外部の方とのつながりも、必要なのではないかと感じました。

さて、いろいろかがいしましたが、今日の座談会はいかがでしたか。

**高田** 他企業の相談員同士で話すことがあまりないので、とてもありがたい機会でした。自分自身の疑問を話すことができ、情報交換できる場は大

切だと思いました。

**和田** 情報交換の場がなかなかないので、貴重でした。また、相談員の重要性を再認識できました。

**塩原** 社外の人とお話すること自体が稀です。相談員を会社として、どう機能させていくかを悩んでいたのが、今日うかがった内容を今後の取組みの参考にさせていただきます。

**内田** みなさんのお話から、相談員の重要性が本当によくわかりました。これから相談員として活動される方には、大きなヒントになったのではないかと思います。むずかしく考えず、障害のある社員が安心して働けるように、同じ目線で一緒に仕事をしていくことが第一歩だと思います。

本日は貴重なお話をいただき、ありがとうございました。

当機構ホームページで、相談員の活躍事例や活動を紹介した動画などお役立ち情報を掲載しています。ぜひご参照ください。

JEED 相談員  
活躍事例 お役立ち情報

検索



<https://www.jeed.go.jp/disability/employer/employer04/jirei.html>