

企業で
精神障害を持つ方をサポートする際の
ポイント



もくじ

はじめに	．．．．P1
1. 精神障害と治療について	．．．．P2
2. 就労支援機関について	．．．．P3
3. 職場で使えるコミュニケーションスキルの紹介	．．．．P4
4. 仕事での悩みとその工夫	．．．．P5
5. 精神障害を持つ方と働いたことのある企業の方の声	．．．P6
付録1：得意な点や苦手な点を共有するシート	
付録2：パフォーマンスが発揮できるための工夫	

参考資料

<1ページ>

①独立行政法人 日本学生支援機構「障害のある学生の修学支援に関する実態調査」
(2023/1/20時点)

https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei_shogai_syugaku/index.html



②厚生労働省 令和元年度 障害者の職業紹介状況等 (2023/1/20時点)

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000079194_00006.html



③厚生労働省 令和3年 障害者雇用状況の集計結果 (2023/1/20時点)

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_23014.html



参考資料

< 3 ページ >

④東京都福祉保健局 就労支援機関一覧（2023/1/20 時点）

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shinsho/kojino/syuro.html>



⑤厚生労働省 障害者就業・生活支援センターについて（2023/1/20 時点）

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18012.html



⑥厚生労働省 障害福祉サービスについて（2023/1/20 時点）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaisa_hukushi/service/naiyou.html



⑦厚生労働省 地域障害者職業センターの概要（2023/1/20 時点）

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaisa02/pdf/77.pdf>



< 6 ページ >

⑧厚生労働省 精神障害者雇用事例集「精神障害者とともに働く」～厚生労働省モデル事業参加企業の取り組み～（2023/2/7 時点）

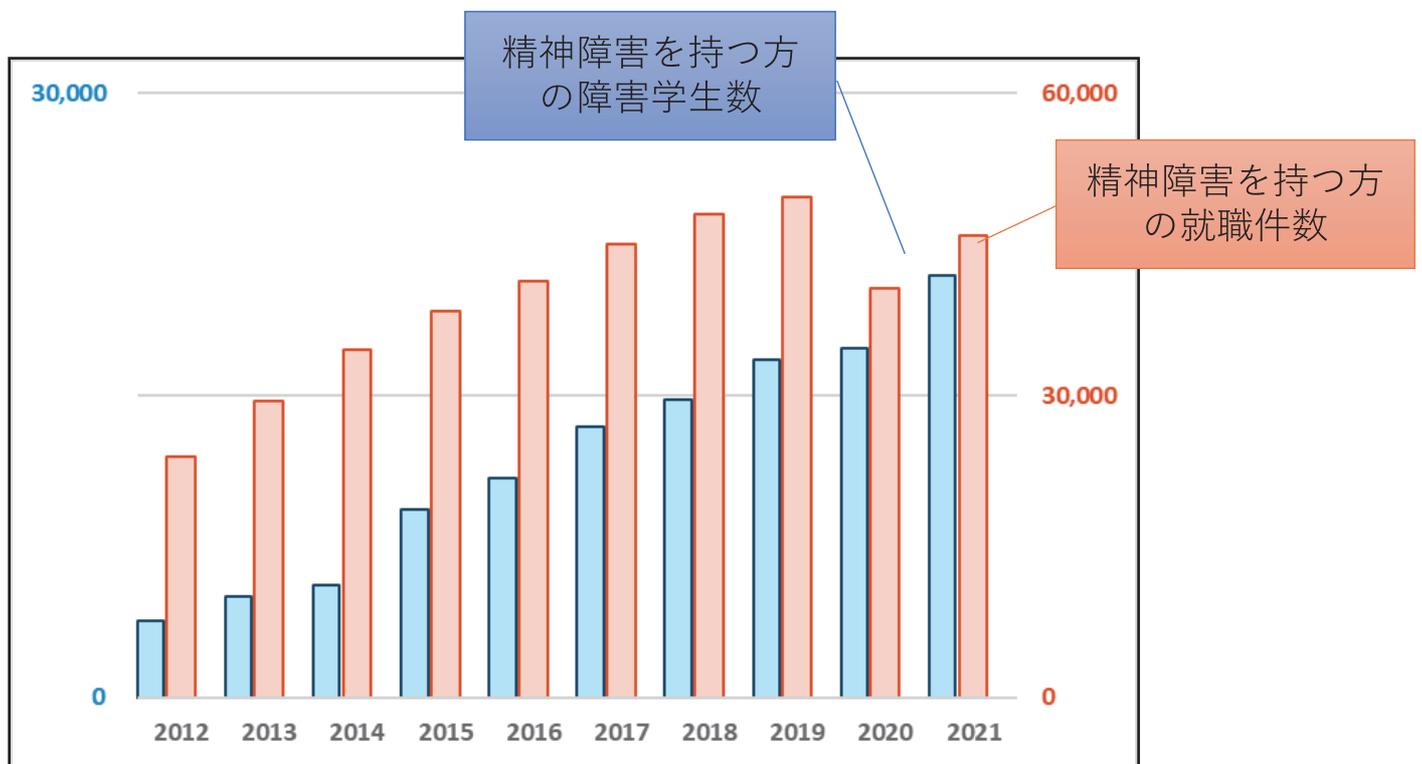
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shisaku/jirei/tomonihataraku.html



はじめに

- この冊子は、企業で働く精神障害を持つ方をサポートする際のポイントをまとめ、精神障害を持つ方の雇用に役立てていただきたいと思いますと思って作成しました。
- 精神障害は、誰でもなり得る身近な病気です。精神障害は、適切な治療やリハビリテーションで改善が期待できます。また、症状が完全になくならなくても対処法を身に着けたり、サービスを利用したりして、精神症状が生活に及ぼす影響を抑えることができます。
- たとえ精神障害を抱えていても、多くの方が『自分が希望する生活』へと進んでいます。例えば、就労や就学についても、10年前と比べてかなり増えています。精神障害を持つ方の取り巻く環境は、当事者の声をもとに大きく変わろうとしています。昔はなかったサービスも現在では利用できるものがあるかもしれません。選択肢が増え、可能性は広がっていますので、あらためて支援体制について検討するきっかけになればと思います。

精神障害を持つ方の「障害学生数」と「精神障害を持つ方の就職件数」



参考

- ①独立行政法人 日本学生支援機構「障害のある学生の修学支援に関する実態調査」（2023/1/20時点）
https://www.jasso.go.jp/statistics/gakusei_shogai_syugaku/index.html
- ②厚生労働省. 令和元年度 障害者の職業紹介状況等（2023/1/20時点）
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000079194_00006.html

上のグラフでは障害学生数は年々増えています。精神障害者の就職件数は、新型コロナの影響を受け2020年に一時的に下がっていますが、回復傾向にあります。また、令和3年の厚生労働省「障害者雇用状況」によると、雇用されている障害者の数、実雇用率、法定雇用率達成企業の割合では、民間企業(43.5人以上規模の企業：法定雇用率2.3%)に雇用されている障害者の数は18年連続で過去最高となり、その中でも特に精神障害者の伸び率が大きかったとされています。

- 参考：③厚生労働省 令和3年障害者雇用状況の集計結果（2023/1/20時点）
https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_23014.html

1. 精神障害と治療について

精神症状は、ストレスと脳の神経伝達物質のバランスの乱れが関係していると考えられています。

- ストレスには、ストレス対処や環境調整、対人的なサポートが役に立ちます。
- 脳の神経伝達物質のバランスの乱れにはお薬が役に立ちます。
- これら2つは安定した職業生活を支える上で大きな助けになります。

精神科のお薬は、糖尿病、高血圧などの身体の慢性疾患のように、継続的な服薬が必要となる場合があります。

- 最近は様々なお薬が開発されています。症状や副作用で悩まれている方は、遠慮なく主治医や支援者に相談できることを伝えてあげてください。
- 働き方に合わせた服薬を検討することができます。

安定した職業生活を送るためには、職場の方、精神医療保健福祉機関、就労支援機関、家族など、本人を取り囲む人たちの理解と連携が大切です。

- 仕事以外の悩み、例えば病状や私生活の悩みなど、職場では対応が難しい場合もあると思います。そんな時、精神医療保健福祉機関・就労支援機関との連携が役立ちます。問題が起きてからの連携ではなく、早い段階から就労支援機関と連携していくことが、本人はもちろん、企業のためにも支えになります。
- 支援については、誰が何をどこまで行うか、できること／できないこと、支援の範囲や役割などをあらかじめ本人・企業・支援機関と共有しておくことも大切と考えられます。



2. 就労支援機関について

就労継続に関して代表的な支援機関としてはこれらが挙げられます。この他にも医療機関や地域で独自に行っている支援やハローワークの定着支援などもございます。ぜひ連携可能な機関がないか探してみてください。

区市町村障害者就労支援事業（就労支援センター）

就労支援・生活支援コーディネーターなどを配置し、職業相談、職業準備支援、職場開拓、職場定着支援等とともに、日常生活及び社会生活上必要な生活支援を行います。

参考：④東京都福祉保健局HPより（2023/1/20時点）

<https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/shinsho/kojino/syuro.html>

障害者就業・生活支援センター

就業及びそれに伴う日常生活上の支援を必要とする障害のある方に対し、センター窓口での相談や職場・家庭訪問等を実施します。

（就業面での支援）①就業に関する相談支援：・就職に向けた準備支援（職業準備訓練、職場実習のあっせん）・就職活動の支援・職場定着に向けた支援。②障害をもつ方それぞれの障害特性を踏まえた雇用管理についての事業所に対する助言、③関係機関との連絡調整。

（生活面での支援）①日常生活・地域生活に関する助言：・生活習慣の形成、健康管理、金銭管理等の日常生活の自己管理に関する助言・住居、年金、余暇活動など地域生活、生活設計に関する助言。②関係機関との連絡調整。

参考：⑤厚生労働省HPより（2023/1/20時点）https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_18012.html

就労定着支援事業

生活介護、自立訓練、就労移行支援又は就労継続支援を利用して、通常の事業所に新たに雇用された障害者の就労の継続を図るため、企業、障害福祉サービス事業者、医療機関等との連絡調整を行うとともに、雇用に伴い生じる日常生活又は社会生活を営む上での各般の問題に関する相談、指導及び助言等の必要な支援を行います。

参考：⑥厚生労働省HPより（2023/1/20時点）

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/shougaihashukushi/service/naiyou.html

地域障害者職業センター

地域障害者職業センターは、全国47都道府県に設置され、障害者一人ひとりのニーズに応じて、職業評価、職業指導、職業準備訓練及び職場適応援助等の各種の職業リハビリテーションを実施するとともに、事業主に対して、雇用管理上の課題を分析し、雇用管理に関する専門的な助言その他の支援をしています。

<職場適応援助者（ジョブコーチ）支援事業>障害者の円滑な就職及び職場適応を図るため、事業所にジョブコーチを派遣し、障害者及び事業主に対して、雇用の前後を通じて障害特性を踏まえた直接的、専門的な援助を実施しています。

<精神障害者総合雇用支援>精神障害者及び事業主に対して、主治医等の医療関係者との連携の下、精神障害者の新規雇入れ、職場復帰、雇用継続のための様々な支援ニーズに対して、専門的・総合的な支援を実施。

<事業主に対する相談・援助>障害者の雇用に関する事業主のニーズや雇用管理上の課題を分析し、事業主支援計画を作成し、雇用管理に関する専門的な助言、援助などを実施しています。

参考：⑦厚生労働省（2023/1/20時点）

<https://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou/shougaiasha02/pdf/77.pdf>

3. 職場で使える コミュニケーションスキルの紹介

精神障害をもつ方だけではなくどんな人間関係でも使えるコミュニケーションです。
ご参考にしてください。

① 『良い所を伝える』

- 場面の例：いつでも使えます。気づいたときにすぐ伝えるのが効果的です。
- コツ：些細なことでも構いません。積極的に関心を向けて、良いところや努力しているところを具体的に、なるべく行動の直後にタイミングよく伝えることが大切です。
- 例：「いつも〇〇がんばってるね」「〇〇よくやってるね」「仕事の〇〇が丁寧だね」「〇〇上手だね」など
- 肯定的なメッセージは、動機づけや自信につながる大切なコミュニケーションです。積極的に関心を向け、良いところを伝えていきましょう。

② 『私メッセージで依頼する』

- 場面の例：仕事を依頼するとき
- コツ：語尾を変えてみる（〇〇して→〇〇してくれると助かる・ありがたい・うれしい）など、最後に感謝の気持ちを一言伝えるだけで、相手への印象が大きく変わります。相手も依頼を受け入れやすくなるかもしれません。
- 例：「これを〇〇さんに持って行って」
→「これを〇〇さんに渡してくれると助かります」
これをしてくれると私が助かる・嬉しくなるなど、私がどう感じるかを伝えることを「私メッセージ」と言います。これは依頼の時だけではなく、注意するときにも使えます。

③ 『具体的に伝える』

- 場面の例：指示を出すとき、注意するとき
- コツ：具体的に簡潔に伝える。注意する時は「さらに良くなるための方法」というニュアンスで伝える。
- 例：「いつでも良いからやっておいて」
→「今日の16時までには、ここまでやってくれると助かります」
- 例：「それダメだからやり直して」
→「さらに良くなるためには、ここをこうするともっと良くなるよ」
誰でもあいまいな指示には困ることがありますが、精神障害や発達障害を持つ方は、それらがより負担になる可能性があります。できるだけ具体的に、そして「私メッセージ」も使って伝えるとより良い伝え方になります。

★これらの伝え方は、使い慣れないと違和感を感じるかもしれませんが、しかし、少し意識して、語尾を変える、一言加えるといったわずかな工夫で、関係性が大きく変わることがあります。ぜひ試してみてください。

4. 仕事での悩みとその工夫

仕事をしていて困ったこと、相談があった事をいくつかご紹介します。

Aさんの悩み



以前と同じミスをして「前にも同じ説明したよね」と言われてしまった。自分では気をつけているつもりなのに、たまに頭から抜けてしまう。

職場の方の悩み

何度も説明しているのに、よく仕事の手順が分かっていないようだ。前にも教えたはずなのにと思ってしまう。



説明する際には、聴覚的な情報、つまり言葉だけで伝えるよりも、視覚的な情報、つまり図や箇条書きなどを加えたほうが理解しやすい人も多くいます。目で見える形で全体像・完成像を示しながら伝えるなど、情報の伝え方を少し工夫するだけで大きく変わることがあります。

Bさんの悩み



1つの仕事に集中してしまい他に気が回らなかった。「気がついたらやって」と言われたことができなかった。自分の評価が下がってしまうと思いを落ち込んだ。

職場の方の悩み

やって欲しい仕事の色々あったから何個かを頼んだ。でも一つの仕事に取り組み続ける様子があって他の仕事に手をつけられないようだ。



同時に複数の作業を行うマルチタスクには負担を感じる人が多くいます。そのため、一度に複数頼むよりも一つずつ順番に依頼した方がスムーズに行く場合があります。作業を行うときには、はじめにやることと、その順番、スケジュールを確認することで、見通しがついて作業を進めやすくなります。

5. 精神障害の方と働いたことのある企業の方の声



一緒に働いてみて、優しく大きな心で本人と接することでこちらの誠意や気持ちは伝わると思いました。

その時には以下のポイントを意識しています。

- ①少しの気遣い
- ②少しのやさしさ
- ③普通に声掛け
- ④褒める

加えてこちらの気持ちや要望がきちんと伝わるように、語尾や強弱に注意してみました。本人が納得して楽しくやりがいを感じるような職場環境を整えることが障害を持った方と一緒に働く場合には重要だと思いました。今では、仕事を通じ、社会に適応でき本人の症状が軽くなっていくのが大きな喜びと考えています。

障害者雇用が職場環境を考え直すきっかけになったという事例があります。例えば、人間関係において、お互いのちょっとした声掛けや配慮が大切なのは職場の人間関係でも同様ですが、職場では目の前の業務に追われ後回しになりがちです。そんな中で、障害者雇用をきっかけに、職場環境を見直し、それが職場全体の関係性の向上にもつながったという例があります。こういった事例は多くあり、障害を持たれた方が働きやすい環境を作ることが、他の社員も働きやすい環境につながるということがあります。

参考：⑧厚生労働省HPより(2023年2月7日現在)「精神障害を持った方の雇用事例」として以下のHPが参考になります。

精神障害者雇用事例集「精神障害者とともに働く」～厚生労働省モデル事業参加企業の取り組み～

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/shougaisakoyou/shisaku/jirei/tomonihataraku.html

付録Ⅰ：得意な点や苦手な点を共有できる機会が大切です

面接の際に得意・不得意や配慮事項を尋ねているかもしれませんが、入社して実際にその環境に入った上で、あらためて得意・不得意や配慮事項を一緒に考えてみると、より具体的に検討することができます。本人が業務内容や職場環境のイメージができた頃にあらためて聞いてみるのも良いでしょう。

業務・作業において（思いつくものをたくさん挙げてみましょう）	
得意なこと／活かせること 無理なくできる業務／経験がある業務	苦手なこと／経験がない業務 頑張らないと難しい業務
例：エクセルの入力、計算、ピッキング作業	例：電話対応、ビジネスメール、接客

コミュニケーションについて	
得意なこと	苦手なこと
例：笑顔、挨拶、聞き上手	例：上司への相談、頼みごとをする、断る、主張する

【合理的配慮】

「合理的配慮」とは障害者の雇用の促進等に関する法律によって定められています。「障害者と障害者ではないものとの均等な機会の確保の支障となっている事情を改善するため、労働者の募集及び採用にあたり障害者からの申し出により当該障害者の障害の特性に配慮した必要な措置を講じなければならない」と合理的配慮指針には書かれています。内容を簡単にまとめると、障害特性によるはたらきづらさを軽減、解消していくための工夫を働く本人と会社とで話し合いをして、何が必要か、どこまで対応できるかを確認していくことと言えます。

（参考：「文京区版 障害者就労支援ハンドブック」）

付録2：パフォーマンスを発揮できるための工夫

仕事をするうえで障壁となること／どんな配慮があると働きやすいかを共有しましょう。
お互いが無理のない形で環境を整え、パフォーマンスが発揮できることは両者にとって大切です。

どのような障壁がありますか？	どのような配慮があると働きやすいですか？	企業側が実施可能な提案
例：一度に複数のことを口頭で指示されると覚えられない	例：一つずつ指示を出してほしい メモに書いてほしい	例：ゆっくり伝える



実施可能な具体的な工夫をリストアップしましょう。

例：ゆっくりと具体的に伝え、自分でメモが取れるようにメモを取る時間を配慮する。優先順位を伝える。



スケーリングの質問

お互いが受け入れやすく実現可能なように、お互いのアイデアをすり合わせるが必要な場合があります。そんな時に役立つのがスケーリングの質問で、例えば「最も働きやすい環境が10だとすると？、7と評価できるのはどんなこと？ 5と評価できるのはどんなこと？」と質問をしていき、まずはお互いが無理なく、受け入れやすい形、実現可能なレベルまで検討してみましょう。
そして、いろんな工夫を実施していく中で、より働きやすい環境を目指していきましょう。

