

質問1(企業)

32 ページ 採用フロー改善で定着率が向上の中で、

【効果的だった施策】・求人票の書き方を大幅修正 ・業務適正の基準を設定とありますが、具体的に何を修正されたのか、どんな基準を設けたのかについて、教えていただきたいです。可能であれば、修正前と修正後の求人票を見せていただきたいです。

回答1

当日の Q&A でもお伝えした通り、求人票については「業務内容」「求めるスキル」「人材像」など、採用における要点を大幅に見直し、“この人に来てほしい”と思える方が応募してくるような表現・構成にブラッシュアップしていきました。

特に、

- ・実際に行う業務を具体的に表記する
 - ・必要なスキルや配慮事項を明確にする
 - ・自社の雰囲気や価値観を伝える文言を工夫する
- といった点が効果的だったと感じています。

なお、これらの具体的な修正内容や求人票のサンプル等につきましては、現在、有料のコンサルティングサービスの一環として提供している情報のため、詳細の共有は控えさせていただきます。

質問2(企業)

34 ページ、個々の障がい者に対する安全配慮について、職場スタッフにどの程度おろして対応して良いのでしょうか。特に、精神障がい者は、急に休んだり、長期化するケースもあるので難しいです。

回答2

精神障がいのある方への対応では、予測のつきにくさや変化の幅の大きさに対して、現場スタッフがどこまで情報を知っておくべきかについて、多くの企業で同様の悩みを抱えていらっしゃると思います。

合理的配慮の原則においては、「どのような情報を、誰に、どこまで伝えるか」は、ご本人との話し合い(対話)を通じて決定することが基本です。本人の同意のない情報開示は、プライバシーや信頼関係に影響を及ぼすため、配慮と情報共有はセットで検討されるべきものです。

そのうえで、私がお伝えしている基本的な考え方は

「職場で適切な配慮を受けるためには、一定の情報共有が必要である」ということです。

配慮を希望する場合、その配慮が他の社員や業務にどう影響するのも踏まえて、「誰に」「どのような情報を」「なぜ伝えるのか」を明確にし、ご本人と合意形成を行うことが重要です。

たとえば、

- 作業のやり方に工夫が必要な場合 → 指導役・チームメンバーに伝える
- 体調に波があり休憩が必要な場合 → 管理職や職場リーダーに伝える
- メンタル面のサポートが必要な場合 → 社内相談窓口や人事と共有する

など、職務内容や職場環境によって情報共有の範囲は変わります。

「診断名を共有すべきか」といった議論ではなく、実際の仕事や関係性に影響する範囲で、職場が必要とする“働く上での情報”を共有することが現実的な対応になるでしょう。

そのためには、ご本人の希望だけでなく、業務の影響度や安全性、チーム連携の必要性を踏まえ、会社として「誰に何を伝える必要があるか」を整理したうえで、本人と調整を行うプロセス設計が推奨されます。

情報共有の目的は、「不安を与えること」ではなく、“安心して働ける環境”を職場全体でつくることです。配慮と情報共有のバランスがとれた状態こそが、継続的な雇用とチームの信頼関係につながっていくと考えています。

質問3(企業)

35 ページ、障害者雇用が組織改善につながるというのは理解できますが、やはり一時は負担がかかることもあり、現場や経営層を説得するとなると「着手する余裕がない」となかなか前向きに受け入れてもらえないこともあると感じます。

ここを打破できた具体的な例などがあれば教えてください。

回答3

確かに、仕事に慣れるまでの一定期間は、教育や支援が必要になることもあります。

しかし、それは障害の有無にかかわらず、新入社員や未経験者でも同様です。

重要なのは、以下のような仕組みが最初に整っているかどうかです。

- 適性のある人材を見極める採用設計ができていること

- 実習などを通じてマッチングを図り、業務が段階的に明確化されていること
- 本人にとっての「できる業務」が、組織の中で“役割”として機能するよう業務設計されていること

これらの仕組みがあれば、一定の期間を経て、職場の中で安定的に役割を果たせるようになります。

たとえば、ある企業では「最初は教えるのが大変だと思っていたが、半年後にはチームで一番丁寧な作業をしてくれる存在になった」という事例がありました。これは、あらかじめ「誰が・何を・どう教えるか」を決め、業務を段階的に習得できる仕組みを作っていたことが功を奏した結果です。

ポイントは、“本人の力を発揮しやすい状態”を先に整えること。これにより、“手がかかる”期間を必要最小限に抑えることができます。

現場や経営層に伝えておきたいメッセージは、次の2点です。

- 「手がかかるから無理」ではなく、「最初に手をかければ、手がかからなくなる」
- 「できる人を育てる」ではなく、「できる人を見極め、活かす」雇用設計ができる

障害者雇用は、単なる採用ではなく、取り組み方によっては業務構造の見直しや人的資本経営にも直結する組織改革の入り口にもなり得ます。現実的で納得感のある採用計画とスケジュールを提示することで、現場・経営層の理解と納得を得やすくなるでしょう。

いきなり全社的に変えるのは難しいかもしれません。その時は、まずは「1名だけモデル的に採用する」「1部署だけで実習を試す」といったスモールスタートから始めると良いかもしれません。成功体験を積み上げながら、社内の理解と納得を得ていきやすくなります。

質問4(企業)

38 ページ、弊社は小売業で店舗が多数あり、店舗に多くの障がいメンバーが配属されています。障がいを持った方への日常の対応は、一緒に働くパートメンバーや正社員などが行っております。一緒に働くという環境はある程度できており、店舗ごとには課題はありますが、教育や配慮等も行われていると認識しております。

ただ最近入社する方が精神障がいや発達障がいの方も多くなり、現場の対応に戸惑いがあるように感じています。

このような状況でどのような対応をしたらよいか、アドバイスを頂けると幸いです。

回答4

精神・発達障がいのある方との関わりでは、「誰か一人が頑張る」状態だと限界がきやすくなります。スライド 35 ページでも触れた通り、大切なのは、“仕組み”としての支援体制を整えていくことです。

① 全社的な方針の共有

「どんな価値観で多様な人材と働くのか」を、経営層から明文化し、店舗にも伝えていく。

② 店舗リーダー・現場管理者向けの研修

「配慮と業務のバランス」や「関わり方のコツ」など、判断に迷う場面での“選択肢”を持たせる研修が有効。

③ 情報共有とサポート体制の明確化

「困ったときに誰に相談すればよいか」「不調の兆候をどう拾うか」などを可能にする仕組みづくり。

大切なのは、「やったこと」ではなく、「成果につながっているか」という点です。

なお、現場の戸惑いは、「どう対応すればいいかわからない」ことに起因しているケースが多く見られます。

したがって、単に障害の知識を伝えるのではなく、

- ・ 「なぜこのような行動が起きるのか」
- ・ 「どのように声をかけると伝わりやすいか」
- ・ 「感情の起伏や混乱が起きた時、どう対応すれば良いか」

といった“関わり方の理由”や“対応の選択肢”を伝えることが重要です。

そのため「正解の対応を教える研修」ではなく、「現場で起きている“違和感”を言葉にして整理する研修」のほうが、理解と行動変容につながります。

また、小売業のように多数の店舗に人材が分散している組織では、“仕組み”と“仕組みを活かせる人”の両方を育てていくことが鍵となります。「誰かがうまくやっている」では属人的で、人事異動や退職などで崩れやすくなるので、「どの店舗でも再現できる」ことを意識すると、持続可能な障害者雇用につながるでしょう。

質問5(企業)

43 ページ、1 年を通して人事異動が多く、配属先の環境の変化があったタイミングで体調を崩す方が多いように感じます。人事異動の際の引継ぎや教育のポイントがあれば教えていただき

たいです。

回答5

「人事異動に伴う環境変化で、体調を崩す方が多い」ことにすでにお気づきなので、次に人事異動時の「引継ぎ」の方法を考えていくと良いと思います。

例えば、次のような人事異動時の「引継ぎ」のポイントが考えられるでしょう。

① 障害特性・配慮事項の“翻訳された情報”を渡す

診断名ではなく、「〇〇な場面で困りやすい」「△△のような対応があると安定する」といった業務上の具体例に置き換えた情報を共有します。

本人の同意を得たうえで、関わるキーパーソン(新たな上司・教育担当など)に伝えることが理想です。

② “できること・苦手なこと”を明示した業務マトリクスを用意

「これは一人でできる」「これはサポートがあればできる」「これは難しい」など、業務ごとの適応度の目安があると、受け入れ側も迷わずにすみません。

③ 前任者→新任者だけでなく、“三者での引継ぎ”が理想

前任者・本人・新任者が同席する引継ぎ面談が可能であれば、本人の不安軽減と相互理解の促進につながります。

質問6(企業)

49 ページ、①ポイントで、「配慮のルール化」とありますが、具体的なイメージがわからなかったもので、具体例などあれば、教えていただきたいです。

回答6

「具体的なイメージがわきづらかった」とのお声をいただきましたので、“なぜルール化が必要なのか”という背景と、具体例を併せてご説明いたします。

まず、なぜ「配慮のルール化」が必要なのか？という点です。

精神障がいや発達障がいのある方に対する配慮は、多くの場合「なんとなく」行われている現場が少なくありません。

しかし、この“なんとなく”の状態が続くと、次のような問題が起こります。

- ① 対応する人によって「言うことが違う」状態になる
→ 本人が混乱しやすく、安定就労が難しくなる
- ② 担当者が変わると配慮が引き継がれない
→ 良好だった関係がリセットされてしまう
- ③ 周囲から「特別扱いでは？」という誤解が生まれる
→ チームの中で不公平感が広がり、関係性に影響する

「ルール化」とは、“配慮を組織の仕組みにする”ことです。

個別の事情に配慮しながらも、それを誰が見ても同じように再現できる「やり方」や「ルール」として明示することで、属人性を減らし、本人も、周囲も、安心して働ける環境を整えることができます。

例えば、休憩の取り方に関するルールの例です。

- ・ 配慮内容:「体調が不安定なとき、少し離席したい」
- ・ ルール化例:「〇〇さんは、1日2回まで5分の短時間離席が可能。離席時は声かけ、またはメモで上司に報告」

→ 周囲から「勝手にいなくなる」と誤解されることを防ぎ、本人も必要なタイミングで安心して休めるようになります。

ポイントは、「個別対応はするが、職場で共有できる形にする」ということです。

ルール化は、画一化ではなく、“見える化”と“再現性”を担保する手段になります。

本人ごとに配慮内容は違っていても、「何を、どう対応するか」が明文化されることにより、誰が対応しても一定の質で支援ができるようになります。結果的に、本人だけでなく関わる全員が安心して対応することができます。