

§ ご挨拶

社会福祉法人 多摩棕櫚亭協会
理事長 小林 由美子

障害者雇用はこの数十年、法定雇用率を梃子にして多くの障害者を社会に送り出してきました。

働くことへ門戸を開いたという点では、雇用率制度は一定の成果を上げました。しかし、安心して働き続けるという意味では否といわざるを得ないのが現状です。特に増加の一途を辿る精神障害者の就労において、これは喫緊の課題です。

『精神障害者就労定着連携促進事業』では、医療、福祉、企業という幅広い分野の人々が集まり、時には会議で、時には研修会でこの課題を共有し議論を重ねてきました。

今回ご紹介する『採用面接のためのコミュニケーションツール』もその中から生まれたものです。

2022年、障害者雇用促進法はさらに改正され、初めて『雇用の質』という文言が盛り込まれました。

障害者雇用の意味が大きく問われ直している今、本ツールがその一助となれば幸いです。

§ もくじ

精神障害者の「採用の工夫」が、その後の「定着」と「活躍」につながる…p.2

「精神障害」とその特徴…p.3

精神障害者を雇用するプロセスと、採用面接の位置づけ…p.4

採用面接の意義と役割…p.5

採用に向けた企業側の準備…p.6

本ツールの考え方…p.7

職業準備性と「採用面接の5つの視点」…p.9

本ツールを活用した採用面接のヒント…p.11

御社も、ご一緒に取り組んでみませんか？…p.13

§ 精神障害者の「採用の工夫」が、その後の「定着」と「活躍」につながる

障害者の社会参加の促進と共生社会の実現という理念のもと、障害者の雇用とその支援の充実が、ますます求められています。就職を希望し、実際に雇用される障害者の数が増えるにつれ、障害者雇用促進法の法定雇用率も上昇しています。障害者の採用数を増やす、または初めて障害者の採用に取り組む企業も多いのではないのでしょうか。

昨今の障害者雇用全体において、新たに求職し雇用される障害者の中で、最も高い割合を占めるのが精神障害者です。これから障害者雇用に取り組む企業にとって、精神障害者の採用と定着が、その成否を握っている、といっても過言ではありません。

精神障害者の雇用は、企業や採用担当者にとっては、敷居の高いものと感じられるかもしれません。取り組んでみたものの定着しなかった、という場合もあるでしょう。「就業上の配慮事項が分からない」「勤怠にむらがありどの程度任せられるか分からない」「休職や離職が多くなかなか定着しない」などの事情は、精神障害者の雇用をためらわせる理由となるでしょう。

障害者に対する差別解消の観点から、明確な差別的取り扱いが禁じられているだけでなく、障害者の障壁を取り除くための配慮を合理的な範囲で提供することが、企業や各種団体には求められています。精神障害者の雇用でも、障害の特徴を理解し、その特性に合わせた配慮を提供すること、医療や就労支援機関などとの連携を保つことなどが、成功の秘訣といえるでしょう。障害者雇用の“入口”となる採用面接にも、当然、押さえておきたいポイントがあります。これらのポイントを押さえつつ対応することで、難しく感じられた精神障害者の採用と定着を、これまで以上にスムーズに行うことができると期待されます。そしてそのことが、職場での精神障害者の「活躍」にもつながるのです。

「採用面接のためのコミュニケーションツール」(以下「本ツール」)では、採用面接におけるコミュニケーションにおいて、押さえておきたい要点をコンパクトにまとめています。ぜひご活用いただき、皆さまが精神障害者の雇用に積極的に、そして安心して取り組んでいただくことを願ってやみません。

§ 「精神障害」とその特徴

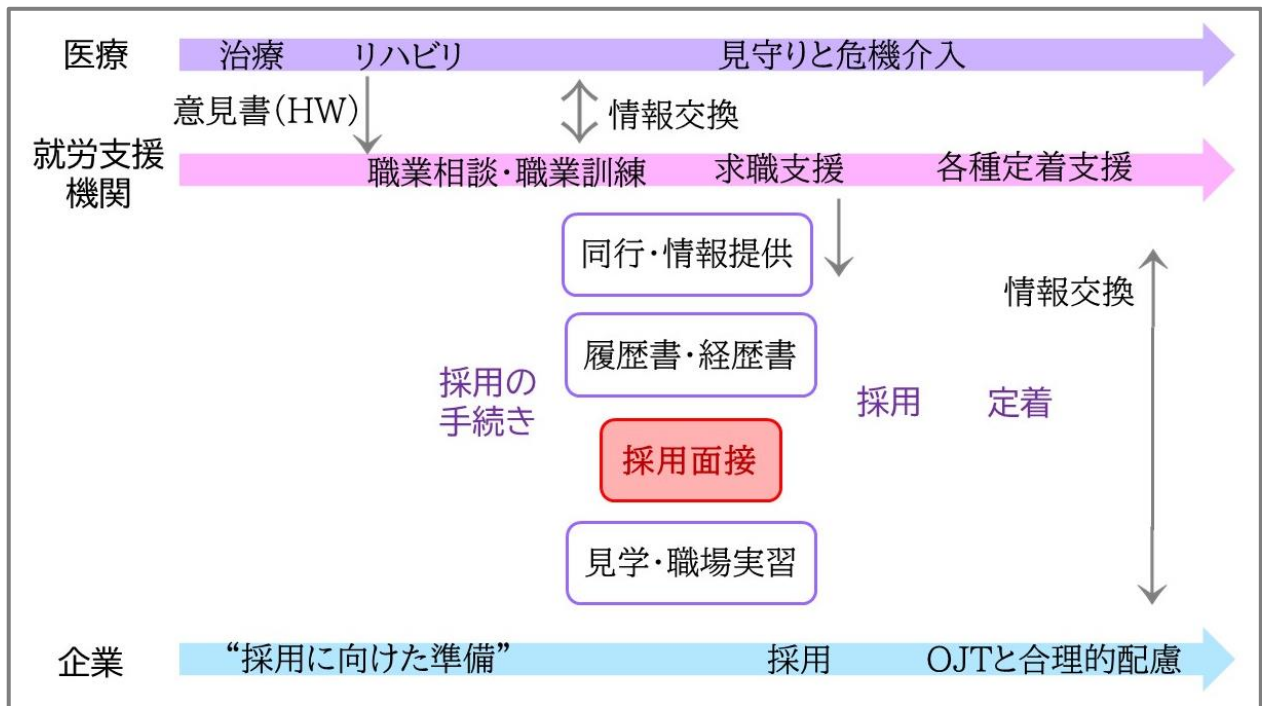
統合失調症など、慢性の経過をたどる精神疾患のいくつかは、「精神障害」とよばれる心身の状況を当事者にもたらしめます。当事者の心身の状態は、疾患の種類や、一人ひとりの状況によって大きく異なります。この点が、精神障害者を雇用しようとする方々の困惑の元になるでしょう。ですが、まず「精神障害」全体に共通する特徴を理解することで、具体的な対応や配慮が見出しやすくなります。

精神疾患・障害の特徴と職業生活で起こりうる困りごと、当事者のとるべき対応と職場が配慮できることについて、代表的なものを表にまとめました。

表・精神障害者を雇用する企業が理解しておきたい精神疾患・障害の特徴

精神疾患・障害の特徴	職業生活での困りごと	当事者が対処すること	職場が配慮できること
障害と疾患が併存し、継続的な医療のサポートが必要である	拒薬・怠薬や受診しぶり 再発や症状憎悪 疲れやすい場合がある	医療者との信頼関係のもと、必要な受診・服薬を続ける 丁寧な健康管理	受診のための配慮(休暇など)や、医療機関や支援機関との連絡・情報交換 疲れやすさへの配慮(休憩)
症状の強弱や、環境のストレスなどが、調子の波に影響しやすい	勤怠やパフォーマンスの不安定化(欠勤や休職、「張り切り過ぎて続かない」など)	症状の理解と対処の工夫 休息や気分転換を含む無理のない生活リズムを保つ	安全・安心でストレスの少ない職場環境づくり 職場でのストレス軽減を当事者と相談し対応する 当事者が調子の波に気づくための見守りと声掛け 当事者の好調時と不調時の状態を理解し、不調時の就業のあり方を打ち合わせておく
症状や生活のしづらさが、目に見えにくい	症状の悪化や当事者の困りごとに、本人や周囲が気づきにくい	症状や生活のしづらさなどへの自己理解を深める 周囲とのコミュニケーション(報告と相談など)を心がける	当事者とのコミュニケーションを保つ工夫(担当者を決める、日報やチャットを活用するなど)
多くの場合、中途障害である	発病前後で自己理解のギャップが生じやすい 治療や障がいのために、社会的経験が不足している場合がある	リハビリや職業訓練において、社会的経験を重ね、社会性やスキルを獲得していく 自己理解を深めていく	リハビリや職業訓練での当事者の経験を理解し、配慮に反映させる 就労支援機関との連携を保つ
症状や障害の現れ方に個人差が大きい	一般的な知識に基づく対応が難しい場合がある	自己理解を深め、周囲とのコミュニケーションを心がける	当事者を「個性を持った“人”」として理解し接する

§ 精神障害者を雇用するプロセスと、採用面接の位置づけ



精神障害者の雇用へのプロセスは、当事者の方が就労を希望された瞬間に始まります。治療やリハビリ、相談や訓練などの準備を経て一定の手続きをもって採用され、さらには適切な配慮のもとで職場に定着し働き続ける、というように丁寧に進められることが望まれます。

本ツールは、このプロセスの「採用」とりわけ「採用面接」に焦点を当てています。障害者の採用は、採用面接だけで判断するのではなく、書類選考や見学・職場実習の様子、就労支援機関からの情報などを組み合わせて行う場合もあるでしょう。それでも採用面接には、当事者と採用企業との貴重なコミュニケーションの場として重要な位置づけがあることはいうまでもありません。

精神障害者を安定して雇用しようとするためには、採用面接での工夫の他に、「当事者の方の準備のあり方」や「医療や支援機関など関係者との連携体制」、「定着のための現場での支援の工夫や配慮」などを考慮する必要があります。就労支援の“共通言語”としての「職業準備性」をよく理解することや、採用面接に向けた事前準備を丁寧に行うことを含めた、企業のいわば“採用の準備性”を高めておくことが、採用企業にとって大切なこととなります。

§ 採用面接の意義と役割

1. マッチングを高める採用面接

採用面接は、企業が障害当事者と接し、直接コミュニケーションが取れる、最初で最大のイベントといえます。採用面接で対面することにより、履歴書や職務経歴書だけでは理解にくい、求職者の強みやその人らしさ、自己理解の程度などをつかむことができます。

同じように、求職者の側にとっても採用面接は、企業が大切にしている理念や価値、職場の働きやすさ、障害への理解と配慮の深さなどを知る、またとない機会になっている、ということを理解する必要があります。

障害者雇用では、企業と求職者双方の、求めるものと提供するものの相性が、どれだけ合うか(いわゆるマッチング)が成否の鍵となります。採用においては、企業が求職者との相性をはかるだけでなく、求職者も企業との相性を見定めます。採用面接では、企業が求職者の情報を引き出すだけでなく、求職者からの問いかけに企業が真摯に応えるといった、双方向のコミュニケーションを意識することが、成功の秘訣であるといえるでしょう。

2. 採用面接は、「選ばれる企業」への第一歩でもある

採用面接の役割は、企業が雇用する者を選ぶことにありますが、同時に、企業が求職者から見定められているということを理解する必要があります。採用面接では、募集人数より求職者数の方が多いことが一般的であり、多くの求職者にとっては、企業担当者と対面するのは採用面接の一度きりになります。採用面接での印象が、企業のイメージに直結することになるのです。言葉を返せば、丁寧に採用面接を行うことは、採用に至らなかった求職者を介して、障害者雇用に真摯に取り組む企業イメージを形作ることに寄与するかもしれません。今日は、企業も「選ばれる」時代です。

§ 採用に向けた企業側の準備

双方向のコミュニケーションとしての採用面接に必要な、企業側の準備についてご案内します。空欄に書き込みつつ、自社のあり方を振り返り整理してください。

障害者雇用に取り組む
目的は？

雇用率充足(コンプライアンス)や人手不足の解消(現実的なニーズ)だけでなく、企業理念や社是との整合があれば、障害者雇用は根つきやすくなります。

担当部署と全社的な
サポート体制は？

雇用する障害者の上司や人事労務担当者を明らかにしましょう。担当者へのフォローやサポート体制を検討しましょう。

障害者雇用で任せたい
職務の内容は？

障害者に任せたい職務内容を整理します。支援機関が、仕事の切り出しの相談に乗ることもできます。

職務を任せる上で
必要な力は？

職業準備性の各項目などを参考に、求める人物像や、職務を任せる上で必要な力を整理します。

疾病や障害の特徴から
心配なことは？

病気や障害が、職務遂行の困難にどのように結び付くのか整理します。当事者側だけでなく、職場側の要因も考慮しましょう。

困難を軽減するために
提供できる配慮は？

職務遂行の困難を解消するために、どのような配慮が提供できるか、雇用条件を含め具体的にしておきます。

採用面接で求職者に
どう案内・説明する？

求職者からの問い合わせに真摯に対応するための説明・対応を整理しておきます(例・職場の雰囲気、障害への理解の浸透度合い、配慮の範囲や継続性など)。

§ 本ツールの考え方

1. 面接は一方的な「聞き取り」ではなく、双方向の「コミュニケーション」である

繰り返しになりますが、採用面接は、採用企業による求職者への一方的な「聞き取り」の場なのではありません。両者が互いを理解し合いマッチングを模索する、双方向の「コミュニケーション」の機会である、ととらえることが大切です。

採用企業は、職務内容や職場の雰囲気、可能な配慮の範囲など、求職者からの質問に対応できるよう、事前に要点を整理・準備しておくことが大切になります。

面接では、コミュニケーションがスムーズに行われるよう配慮することが大切です。支援者の同席を認める、緊張を和らげる声掛けをするなど、求職者が安心して話せる雰囲気作りに配慮することが求められます。この時、雑談や余談で話した内容は採用判断の評価対象にはならないことを伝えておくといよいでしょう。

自分の病気や障害、生活について面接で質問されること自体が、求職者には負担になる場合があります。質問する理由や意図を丁寧に説明するよう心がける必要があります。また、求職者はマイナス評価を恐れるあまり、どのような問いかけにも「できます」「大丈夫です」と繰り返す場合があります。答えにくい質問には答えなくてよいことを保証するとともに、「職場での対処や配慮を相談するためには、苦手なこと・できないことを伝えて欲しい」と、穏やかに伝えるといよいでしょう。

2. ツールは「職業準備性」に基づいて構成されている

本ツールは、「職業準備性」の考え方に基づいて構成されています。採用面接を行う前に、「職業準備性」の内容(9ページ参照)を十分に理解しておきましょう。

求職者は、「職業準備性」の内容について、各スキルの獲得・向上や、不足する部分の対処・必要な配慮の希望などを、自分自身で十分に理解し、訓練や準備において実践していることが理想ですが、実際には、求職者一人ひとりに得意不得意があるのも事実です。

ツールに列挙された各項目は、スコアを集計し絶対得点の高い求職者を探索した

り、減点し足切りをしたりする手段ではないことに留意してください。職務内容や企業の希望に応じ、求職者の個性や傾向を把握するためのものであって、絶対得点よりも相性(マッチング)を重視することが大切です。

3. 精神障がいの特徴を踏まえて本ツールを活用する

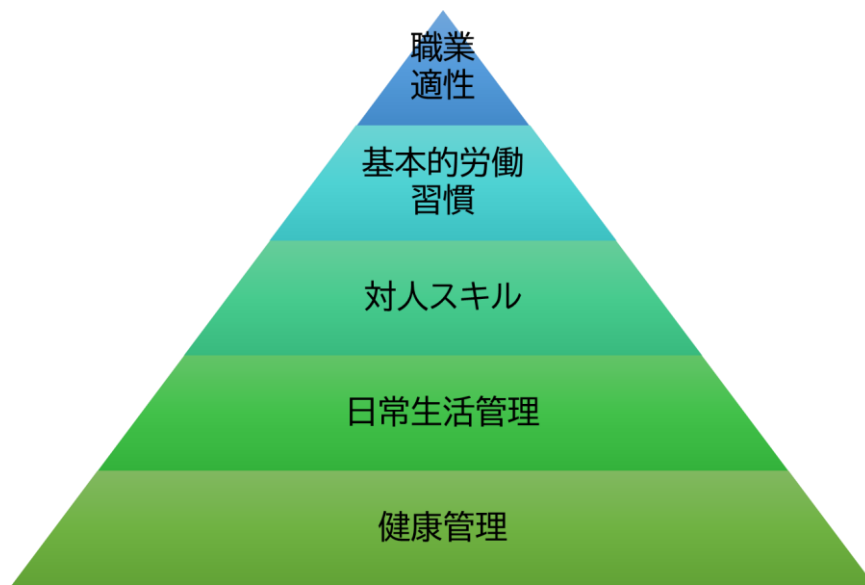
本ツールは、既述の「精神障害」の特徴を踏まえて活用するとよいでしょう。

例えば、病状や環境・個人要因に基づく「調子の波がある」ことについて、得られた情報は、好調時と不調時との間の幅を持たせて理解するとよいでしょう。また、症状や障害には環境要因(ストレス)が強く影響することに留意し、苦手とされることについては、本人の対処と周囲の配慮(環境の調整など)で補うことができるか確認するとよいでしょう。

§ 職業準備性と「採用面接の5つの視点」

1. 精神障害者の雇用における職業準備性

キャリア形成に向けた教育・訓練は一般に、初等・中等教育と、高等教育・専門学校などで行われる職業教育の中で行われ、狭義の職業スキルにとどまらず、ひろく基礎学力や「社会人基礎力」などを身につけることを目的としています。障害者雇用における職業準備性においても、職業スキルを発揮できる土台としての、基礎的スキルを身につける大切さが盛り込まれています。障害者雇用における職業準備性は、5段のピラミッド型に図示されることが一般的です。本ツールの「採用面接の5つの視点」の内容は、ピラミッドの各段に対応しています。ピラミッドの形は、下の段(健康管理や日常生活管理)が、上の段のスキルを下支えしているということを表しています。



精神障害者の職業準備性では、精神疾患の治療や対処を考慮する必要があること(健康管理)、障害の影響が衣食住など生活場面に及ぶ場合があること(日常生活管理)、精神症状・障害や社会的経験の不足の影響が、対人技能の習得や職業への態度、労働習慣に影響している場合があること(対人スキル・基本的労働習慣)などを理解しておく必要があります。職業準備性の状況には個人差があること、治療やリハビリテーション、職業訓練の経験、当事者自身の対処や周囲の配慮などにより、職業準備性は充分に向上しうることを併せてご理解ください。

2. 「採用面接の5つの視点」シートの内容

「採用面接の5つの視点」シートでは、5つの視点について求職者と話し合う具体的なポイントをあげています。これらはあくまで参考例であり、採用企業の事情に合わせて適宜改変していただいて構いません。また、これらをすべて把握する必要がある訳でもありません。

以下、採用面接において「5つの視点」を取り扱う留意点を、まとめておきます。

質問は必ずしも一問一答ではなく、複数の意図を持たせて質問を投げかける場合があります。把握する意図と質問とのつながりを工夫することで、より明確に、かつ要領よく情報を把握することができます。

5つの視点		ポイント・注意点
1	健康管理	自身の病気や症状とその影響についての自己理解・対処・就業上必要な配慮などを確認するものです。 通院頻度や処方量・種類が多ければ症状・障害が重い、と判断すべきでないことに留意が必要です。
2	日常生活管理	精神症状・障害が影響を及ぼしうる、生活リズムや衣食住、疲労やストレスなどについて、自己理解・対処・必要な配慮などを確認するものです。生活状況や対処は個人差が大きいことに留意が必要です。
3	対人スキル (対人関係)	挨拶や言葉遣いなどの基本的スキルや、過度の負担を避けつつ協調できること、報告・連絡・相談や質問・確認ができることなど、職務遂行に必要な対人スキルについて確認します。必要な配慮があれば併せて確認します。
4	基本的 労働習慣	通勤や職場で問題になりそうなこと、就労への動機づけなどを確認します。採用企業ごとの事情に合わせ具体的に確認したり、可能であれば前職での状況などを振り返り配慮事項を共有したりできるとよいでしょう。
5	職業適性	職業場面での得手不得手、職業訓練や実習・前職の経験から学んだこと、職業生活への希望や見通しなどを確認し、労働条件や待遇などの配慮事項を話し合います。

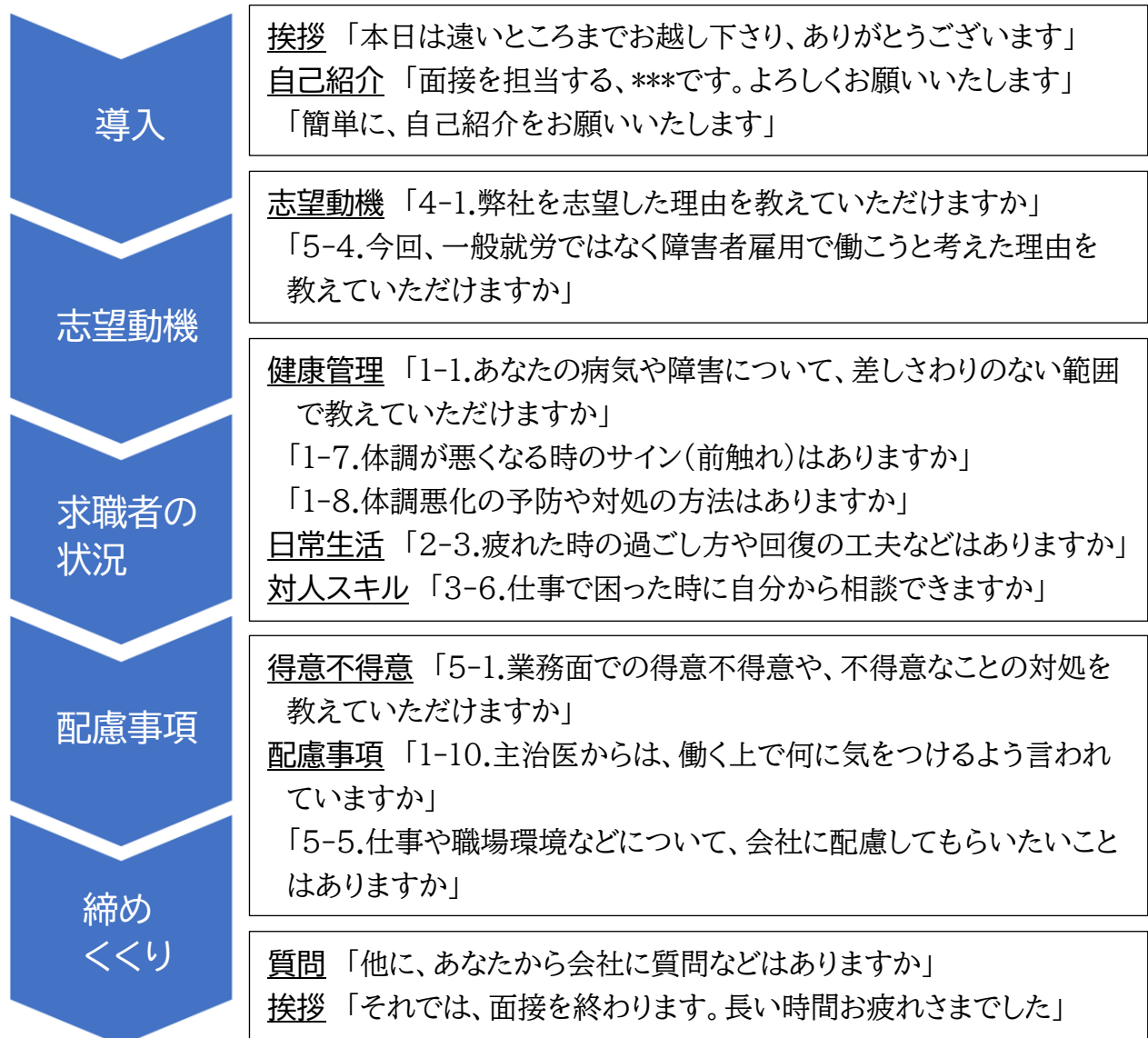
§ 本ツールを活用した採用面接のヒント

実際に本ツールを手掛かりに採用面接を行う場合の、留意事項や面接の組み立て方について、具体的にご紹介します。採用企業ごとの事情に応じて、修正・応用しつつご利用いただければ幸いです。

シートの全ての項目を漏らさず質問する必要はありません。自社の採用意図に応じた質問を適宜選んで面接を行ってください。

一般の採用面接と同じように、面接での受け答えや話した内容だけでなく、身だしなみや表情、立ち居振る舞いにも注目するとよいでしょう。

図・採用面接の組み立て(例)



実際に採用面接を組み立てる際に、空欄に書き込みつつ、自社のあり方を整理してみてください。

導入	
志望動機	
求職者の 状況	
配慮事項	
締め くり	

※その他に、必要に応じて、質問項目を追加・省略してください。

§ 御社も、ご一緒に取り組んでみませんか？

障害者を雇用しともに働く仲間として活躍していただくために、各企業が準備・配慮することを求められる内容は、決して少なくありません。その点で、各企業が障害者雇用について、困難や負担を感じることは、当然あるでしょう。

障害者雇用の取り組みを、各企業だけで解決するべき責任や義務と考える必要はありません。お近くの公共職業安定所(ハローワーク)や、就労移行支援などの各事業所(障害者総合支援法)、障害者就業・生活支援センター(障害者雇用促進法)などが、企業の障害者雇用や採用への取り組みの相談に応じ、支援することができます。

本ツールを作成した「障害者就業・生活支援センター オープナー」(社会福祉法人多摩棕櫚亭協会)では、東京多摩地方周辺の企業・団体からの相談に応じることが可能です。お気軽にご相談ください。

連絡先一覧：

障害者就業・生活支援
センター
(都内6センター)



区市町村就労支援
センター
(都内区市町村)



障害者雇用に取り組む企業のための参考資料：

「障害者雇用のためのサポートツール」(高齢・障害・求職者
雇用支援機構 障害者職業総合センター 2022年)



「障害者雇用のためのサポートツール チェックポイント別
参考資料」(高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業
総合センター 2022年)



(リンク切れなどのため、資料が閲覧できない場合があります)

MEMO

本ツールを作成・公開するにあたり、6年間にわたる本事業において、外部委員としてご協力・ご尽力を賜った皆様に、感謝申し上げます。とりわけ、みずほビジネスチャレンジド株式会社・大森理智様のご貢献に対し、心より御礼申し上げます。

東京都福祉局受託事業
精神障害者就労定着連携促進事業

精神障害者の採用・雇用を進める企業の

「採用面接のための コミュニケーションツール」

「採用面接のためのコミュニケーションツール」・ガイド

「採用面接のためのコミュニケーションツール」・シート



令和5年(2023年)

社会福祉法人 多摩棕櫚亭協会



東京都福祉局受託事業
精神障害者就労定着連携促進事業
「採用面接のためのコミュニケーションツール」



社会福祉法人
多摩棕櫚亭協会

社会福祉法人 多摩棕櫚亭協会
〒186-0003 東京都国立市富士見台 1-17-4
Tel. 042-571-6055 / 042-575-5911
www.shuro.jp