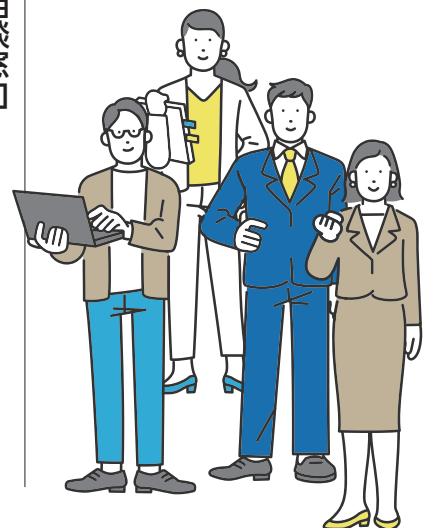


メンタルヘルス対策担当者向け「無料相談窓口」の事例から こんな時どうする？ 過剰・わがままな配慮を 求めてくる発達障害の職員

一般財団法人 地方公務員安全衛生推進協会 メンタルヘルス対策サポート推進事業 メンタルヘルス対策相談窓口

一般財団法人 地方公務員安全衛生推進協会では、地方公共団体などの管理職員、人事・職員厚生担当者、衛生管理者など、職場のメンタルヘルス対策担当者(以下、担当者)を対象に「メンタルヘルス対策相談窓口」を設置しています。この窓口では、メンタルヘルス対策のための体制づくりから個々の事案への対応方法まで、メンタルヘルス対策全般に関する相談に臨床心理士などの相談員が無料でお答えしています。

相談窓口にはさまざまな相談が寄せられますが、今回は「発達障害者への支援」について、相談員の齋藤修司さん(臨床心理士/公認心理師/産業カウンセラー)に聞きました(編集部)。



さいとう・しゅうじ

臨床心理士。公認心理師。産業カウンセラー。これまで大手EAP(メンタルヘルス不調の従業員を支援するプログラム)提供会社などに勤務し、多くの地方自治体でメンタルヘルスに関する相談、復職支援、研修を行ってきた。メンタルヘルス対策相談窓口設置当初から、継続して相談員を務めている。令和5年度より「地方公務員のメンタルヘルス対策の推進に関する研究会」委員。

Q. 入庁後、周りとうまくコミュニケーションが取れない、臨機応変な対応ができないなど、数々の職場で不応を繰り返している30代男性。先日、発達障害の診断を受け、診断書をもとに合理的配慮を求めた。しかし、その内容が「電話が苦手なので、電話には一切出ません」「文脈を読み取るのが苦手なので、指示はすべてメールでしてください」「人から指摘されるのが苦手なので、ミスしても注意しない」

いほしい」など、過剰だったり、わがままではないかと思われるものがあった。周囲からも「聞き直っているのではないか」と不満の声があがっている。今後、どのように対応すればよいか。

本人に求められる 行動を伝える

A. 本人の希望や希望するに至った背景をしっかりと聞き取ったうえで、

障害特性から配慮が必要な部分と、本人の工夫や努力が必要な部分を整理します。本人の工夫や努力が必要な部分については、職場として本人に求める行動を明確に伝えましょう。

発達障害の人は往々にして、他者の期待や心情をくみ取ることが苦手です。例えば「人から指摘されるのが苦手なので、ミスしても注意しないでほしい」という発言も、ただ単に自分の気持ちやストレスを伝えているだけで、本

人に「わがままだと思われるかもしれない」という発想はありません。

本人の言動により周りやがどのように困っているのか、また、なぜ指摘を受けることが大切であるのかを説明し、「このような言動は問題なのだ」と認識してもらふ必要があります。はっきりと指摘すると、本人は思ってもみなかったことを指摘されて混乱します。私が見た限りでは、そのような事態を避けるためにソフトな伝え方をしたい

る職場が多いようです。しかし、「本人が混乱する」ということは「本人が問題を認識することができた」ということなので、混乱させることを恐れず、本人が今置かれている自分の現状に困るように、問題点を具体的に伝えていくことが大切です。本人が困らない限り、本人が正しく努力や工夫をするようにはなりません。最初はなかなか納得しないかもしれませんが、繰り返し伝えていくと、徐々に受け入れ、本人に求められる行動を取れるよう努力するようになります。

また、本人が苦手なことを聞き取り、頑張ればできそうなことを一緒に考え、どのように仕事をしていくのかよく話し合います。ここで押さえておくべきことは「障害特性が原因で、できないことが割とある」ということです。ただし、最初に定めた業務や配慮の内容を固定する必要はありません。本人のスキルが上がれば変えていけばよいため、事前に定期的に業務や配慮は見直しましょう」と伝えておきましょう。

なお、合理的配慮とは「障害者が能力を発揮できるように、支障となるものを可能な限り減らすことが求められる」という考え方ですが、本人が求める措置が職場にとって過重な負担になる場合は、希望通りの措置を講ずる義務はありません。したがって、職場の

状況から対応できる範囲を判断し、本人と話し合いをして、折り合いをつけていくことが大切です。合理的配慮には、職場と本人とで建設的な対話を必要に応じて複数回重ねていくという姿勢が必要になります。

障害特性はなくならないが、訓練することでスキルは身に付く

発達障害の人が職場に適応するためには、本人が向いている業務とのマッチングが何より重要です。しかし、適切な訓練をすれば、初めは苦手としていた業務にもある程度習熟することは可能です。

例えば、「電話に出るのが無理」というのであれば、電話応答のマニュアルを作成し、内線の応答から練習してもらいます。慣れてきたら外線にも応答できるよう電話対応の練習をしてあげるなどして、段階的にできる範囲を広げていけるように支援しましょう。本人の苦手さは許容しつつ、職場に適応できるようチャレンジしてもらおう対応が必要です。本人も「苦手だから電話は一切取らない」、周りも「適当に電話を取ってね」と、うまくいきません。習熟には一定程度の時間を要すること織り込みつつ、「このようにするんだよ」と教えて、実際にやらせてみる

ことが大事です。

もちろん訓練することですべてがうまくいくわけではありませんが、私の経験から言うと、かなりの確率で苦手ながらもそれなりにできるようになります。訓練によって障害特性がなくなることはありませんが、適応行動を学習することはできるからです。

周囲が諦観し、本人の意のままにしていると、ますます職場に適応できなくなるため、本人がやらざるを得ない環境にした方がよいと思います。周囲の負担を軽減するために、ジョブコーチなどの外部機関の活用も考えるところでしょう。

今回は誌面の都合で基本的な対応のみのご紹介となりましたが、どのよう

に指導すればよいかわからないなど、具体的な事案でお困りの際には、ぜひお気軽に相談いただけると幸いです。

職場の健康シリーズ第82号

こんな時どうする？

職場のメンタルヘルス困難事例集

対処のポイントをお知らせ

B5判/29頁/220円

監修：新宿グレートウェイククリニック副院長 宇佐見和哉



本メンタルヘルス対策相談窓口へ寄せられた相談の中から、頻発するものの対応が困難な事例を取り上げ、具体的な対応策を解説しています。困った時の一冊として、ぜひご活用ください。

メンタルヘルス対策相談窓口

対象者

地方公共団体などの

- 管理監督者
- 人事・職員厚生担当者
- 衛生管理者などのメンタルヘルス対策担当職員

※メンタルヘルス不調者本人などは、対象としていません。

こんな相談ができます

- メンタルヘルス不調者への具体的な対応方法
- ストレスチェックの実施方法、職場環境改善への活用
- ハラスメント事案への対応方法

など、メンタルヘルス対策全般

相談方法

電話・web相談

電話番号：03-5213-4310（専用ダイヤル）

受付日時：原則、毎週月・木

10:00～16:00(12:00～13:00除く)

メール相談

アドレス：menherusodan@jalsha.or.jp

受付日時：全日24時間受付。原則、電話・Web

相談受付日に回答いたします。

※相談内容を踏まえ、必要な場合には、相談員を現地に派遣します。

