

職場の中で 「障害のある同僚」をサポートする あなたのためのSPISヒント集

～コトバに寄り添い ココロでわかる～



目次

はじめに	02
事例 1：うわぁ～書いてくれない、どうしてるかな？	04
事例 2：「あの人たち」を何とかして下さい！！	06
事例 3：言いたくないけど、わかってほしい	08
事例 4：読み終えるだけで、精一杯	10
事例 5：昨日も今日も、おんなじです	14
事例 6：一体、何が起きたのか!?	16
事例 7：ある日突然、「辞めたいです」	20
事例 8：他の職場・・・ですか？	22
事例 9：わざと〇〇されてます	24
事例 10：「頑張って!」と言いたいけれど	26
事例 11：ちゃんとできているのになぁ	28
事例 12：明日、来てくれるかな・・・	30
事例 13：それはひどいなぁ!	32
巻末小論考 「SPIS が切り開いた あたらしい対人支援のかたち」	34

はじめに

SPIS活用のヒント集をお届けします。

このヒント集は、精神・発達障害者雇用に取り組む職場の担当者の皆様を想像しながら作りました。どんな想像かというと、見えない障害を抱えた同僚にどんなふうに接したらよいか？ どんな声掛けがよいか？ 頼りにしてもらうためには何が必要か？ ころを砕いている姿です。そもそも SPIS は、コミュニケーションがとりにくく、そのために職場の中で孤立しがちな当事者をサポートするために開発されたツールです。いくつか「きまりごと」があります。

- ① 当事者が自ら発信する情報を共有すること
- ② 当事者が認める限られた人が閲覧できること
- ③ 書き言葉（ウェブ上でのやり取り）と話し言葉（実際の面談場面ーリアル SPIS と呼んでいます）を組み合わせて当事者への理解を深めること

精神・発達障害者のセルフケアがまず、ベースになります。毎日、行います。おおよそ、6ヶ月間以上集中して運用すると、当事者の「不安定さの波」がグラフやコメントの様子から知ることができます。一人ひとり、波の形が異なります。「不安定さの波」から固有の課題、その人の生き難さと生き抜く力が伝わってきます。伝わってくる、実感できるということになれば、既にラインケア（職場でのサポート）が稼働して始めているとあってよいでしょう。

社外から、相談員が参加することで、専門家の応答の仕方（反応を超えて）が同時に学べます。精神的、心理的に安定することで、本来持っている仕事の力が発揮されるようになります。本当のことを言うと、職場の担当者として、SPIS にかかわると、自分自身のことも、より深く理解できるようにもなります。自分の生き抜く力もくっきりしてきます。

このヒント集を読んで、どうか自社の SPIS 相談にお役立てください。

事例① うわあ～書いてくれない、どうしてるかな？

当事者プロフィール

Aさん 30代・女性・解離性障害

総務課勤務。午前中の勤務から徐々に時間数を増やし、今はフルタイム。
就職から1年半経過。

当事者の書き込み

(書き込みなし)

担当者の返信コメント

※書き込みがない状況が長く続いていると感じたときには、最後の書きこみに「追記」として記載している。

- 例「追記：しんどくてコメントするどころじゃないですよ。年末に向けて仕事も追いつめでしょうか。身体大事にしてくださいね。」
- 例「追記：SPISを開けないほどしんどい時期が続いていますね。心配しています。」

当事者コメントの経緯

当事者に「コメントを書かない時の気持ち」を尋ねたところ、以下のように教えてくれた。

「すごい疲れているときとか、今日は書くことないかなとか。

まあ（書かなくても）いっかと思っています。

“今の自分の状態をわかってくれるだろう”と安心しています。

書く時は書いているから、書かないということは“体調が悪いだろう”とわかっているという安心感です。」

当事者の性格と特徴

何事にも熱心で責任感があるが、自分よりも他者を優先してしまうところがある。

あまり弱みを人に見せられず、ギリギリまで頑張ってしまう。

返信コメントの解説

「書けない、書かない」ことを保証しながらも、しんどい時間が長くなっているかな？と感じた頃に、心配しているということを伝えつつ、気にかけているというサインを示した。もちろん、追記することが本人プレッシャーにならないように、ということも意識している。リアル SPIS の時には「書けない、書かない」状態の時を理解していたこと、心配していたことを伝えている。

その後の対応と変化

当事者に「SPIS を始めてからの感想」を尋ねたところ、以下のように答えてくれた。

「日頃から SPIS に書くとコメントを返してもらえることが、“わかってもらえている”という感覚につながっています。

ここで言っているんだ、言わなくてもいいんだ、と楽にできています。

SPIS にはすごく安心感がある。

もちろん、“抱えずに言えばわかってくれるんだ”と思えるようになったことにもつながっています。

SPIS に書くことによって、会社に直接言わず間にワンクッション置けることも良いなと思います。」



事例②「あの人たち」を何とかして下さい!!

当事者プロフィール

Bさん 30代・男性・統合失調症

工場ライン作業。入職後半年と間もない状況でありながら、周囲の社員の入れ替わりが激しく、本人の負担が大きくなっていった。

当事者の書き込み

もう無理です。こんな大変な状況じゃ具合だって悪くなります。やることは多いのに周りは助けしてくれない。そしたら自分がやらなくちゃって混乱しますよ。会社の人にも直接言いましたよ。こんな状況じゃいい仕事できない、大変ですって上司にも伝えました。けど、あの人たち現場は見に来ないし、ちゃんと話聞いてるんですかね。あまりにも余裕が無い状態です。どうしたらいいんですか？

担当者の返信コメント

しんどい気持ちお話ししてくださってありがとうございます。

あれもこれもって、もういっぱいいっぱいですよ。

こんなにもつらい状況でも最後までやり遂げたんだろうし、伝えられたことはすごいです。

どうしたらいいのかが一緒に考えましょう。

当事者コメントの経緯

「マイペースで」と言われても、マイペースという言葉が抽象的なのでどうすればよいか分からない。

周囲の大変さが見えてしまい、手伝いながらなんとか作業するが、いっぱいいっぱいになってしまう。しんどさを正直に上司に相談したが、本人が思うような形で取り扱ってもらえなかったことを SPIS に記載した。

「SPIS に書いたのだから、支援者は対応してほしい」という気持ちもあったのかもしれない。

当事者の性格と特徴

作業能力が高く、何でもそつなくこなしてしまう反面、会社の至らない点も見えてしまって苦しい。思ったことは直接言って伝えたい。完璧主義。

返信コメントの解説

感情が乗った記述を見ると、こちらでも慌ててしまうことがある。本人が感じた辛さに焦点を当てると同時に、“辛い中でもできていること”を伝えた。

その後の対応と変化

こういったケースは、SPIS のやりとりだけでは解決が難しく、限界があると感じた。

書き込みをした後、本人に電話をし、直接状況を聞いた。

その日のことはその日のうちに把握ができ、スピード感のある支援を行えることが SPIS の良さだと感じている。

しかしこの方は、会社でのトラブルが続き離職となってしまった。

もっと会社訪問の回数を増やし、会社担当者とのやり取りを増やせば良かったと反省している。



事例③ 言いたくないけど、わかってほしい

当事者プロフィール

Cさん 30代・女性・双極性障害

事務補助の仕事に就いて1年。1日6時間、週5日働いている。体調を崩して休憩を取ったり、早退をすることが時々ある。

当事者の書き込み

今日は睡眠があまりとれず、しんどかったです。業務は何とかこなすことができましたのですが、このままでいいの不安です。

以前から悩んでいるプライベートな件で、家に帰ってからも連絡を取ったりしていますが、なかなか解決しません。自分だけがこんなにも悩んでいるのではないかと、やりきれない気持ちになってしまいます。仕事でもそのことを考えてしまって、集中できないことがあります。

でも、このことは職場の方には言いたくありません。

担当者の返信コメント

お疲れ様です。体調が悪そうで心配です。また、プライベートな悩みについては、面談の時にもお話を聞かせてくださいね。

職場でもしんどそうにしていると、職場の方も心配しているかもしれませんね。悩みの内容まで言う必要はありませんが、『生活のことで心配事がある、睡眠不足になっており体調が悪い』ということは、職場の方に伝えておいてもいいのではないかと思いますよ。

無理には言いませんが、どのように伝えたらいいか悩むようであれば一緒に考えましょう。

当事者コメントの経緯

普段からプライベート悩みがあるが、職場ではあまり、自分のプライベートなことを言いたくない。

ジョブコーチには相談できるが、「職場の人には言いたくない」と言う。

かといって一人で悩みを解決することもできず、しんどくなっている。

当事者の性格と特徴

まじめで頑張り屋さん。コツコツと業務に取り組むことができる。

プライベートの人間関係での悩みが多い。人との距離が近く、影響を受けやすいタイプ。

返信コメントの解説

SPISは仕事のこともプライベートなことも書ける、Cさんにとって「安心して発信できる場」であるように心がけている。心配事なども書いてくれるため、SPISを通してCさんの状態は把握できていた。

ただ、体調が悪いことが続き、業務にも支障が出てきていたため、職場の方にも体調面について伝え方が良いと判断。

Cさんは「伝えるなら全部言わないといけない」と思っていた様子。そのため、「悩みごとの詳細な内容までは伝えず、『生活面の悩みがあって少し体調が悪い』とだけ伝えてはどうか?」とアドバイスをした。

その後の対応と変化

アドバイスを機に、少しずつ自分の体調について、職場の方に伝えて相談できるようになってきた。



事例④ 読み終えるだけで、精一杯

当事者プロフィール

Dさん 40代・男性・気分変調症

就労支援機関にて訓練開始から約2年が経過。利用期限の延長手続き中。現在2ヶ所目の実習先企業にて実習中。

当事者の書き込み

松島さん(支援員)…

疲れてませんか？

いつもと様子が違っていて腰も大丈夫ですか？

作業の音が耳につき、胸が苦しくなり、頭がふらつきました。

ホントに、その音だけはやめて欲しいです。

今日のグループワークのマイナスな点は、フレンドリーなのは良いけど、何の為に水曜日はラジオOFFの日なのかと考えると、静かな環境で集中するためだと思います。

間違えていたらごめんなさい。

緊張をほぐすためにも話してるのだとは思いますが、高井さん、釜本さん(支援員)は話しかけてくる利用者さんの話ののって、ついつい大きな声になってるのを、特に耳に残るのを感じました。松島さん(支援員)は利用者さんの困りごとや聞いてくださり、今は作業だから集中しようか、困った時は休憩時間やSPISや面談で話しましょうかね!とフォローして下さるので、今、無理して話さなくても後で聞いていただける安心感と自分がこのタイミングで話そうとあらかじめ内容やスケジュールをまとめることができます。

お節介かもしれませんが、丸山伸二さん(訓練生)のトイレについて…

高井さん、釜本さん(支援員)はサラッとどうぞ…ですが、鳥山さん(支援員)は、何分何回とチェックしてますよ。

だから今日は釜本さん(支援員)は丸山さん(訓練生)の言っている意味が伝わらなかったのでしょうね。

そこも統一すべきでないかなあと思いました。

いくら、作業や実習先で好印象であっても、日頃の習慣は直ぐにバれてしまいます。

隠すのを訓練とは言いませんが…

努力だったり対処方法を提案していくのも職員と感じ、グループワークでは長くなってしまうと悪いSPISに書きました。

変な気を回して面倒な奴で、考え過ぎでうるさい自分が嫌いな自分がいて、でも…言わないと気づかないだろうと思いました。ごめんなさい。

担当者の返信コメント

実習先について、開始時期など具体的な話が進んでおらず、すみません。実は先方の忙しさや体調不良などあり、なかなかすぐに開始することは難しいような状況です。そういった経過をDさんにお伝えできていなかったのも、余計に不安にさせてしまいましたね。ごめんなさい。

また仕切り直して、訓練の目標や、就職までのスケジュールについて、面談の場で整理できたらと思っています。

Dさんにとって成長している部分、課題となっている部分はどこですか？

昨日は朝礼担当でしたが、終れてだいぶ声の張りを意識していたように思いました。

今スケジュールが不確定なところがあるので、確実にいつとお伝えできませんが、面談の場は設定します。よろしくお願いします。

当事者コメントの経緯

松島支援員は本人のしんどさを熱心に聞き取っており、本人にとって安心できる存在であると同時に、依存対象でもある。

水曜以外の作業場ではラジオを流しているが、それが無い水曜日は話し声や作業音が目立ち本人は苦手としている。

作業中の雑談は施設内では認めているので、本人が言うように勘違いの部分はある。

丸山氏のトイレの回数が多いに関してスタッフの対応が違うことに目が向いている。これは我々の反省点の一つではあるが、Dさんは以前の職場で女性に対して強く出てしまい、人間関係に問題が起きたことがある。そういった面が出ている様子は、コメントや日々の訓練中からも見て取れた。

当事者の性格と特徴

仕事に対する責任感は強く、真面目で根気強い。訓練を休むこともない。対人面に関する苦手意識は強く、自己評価が低い点が特徴的。

声がとても小さく、静かな場所で至近距離でないとう聞き取れないこともしばしば。寂しさを常に抱えていて、自分のしんどさを聞いてもらえる対象に強く依存的になる。

面談などの場では自身のしんどさをとりとめなく訴え、スタッフが面談本来の本筋に軌道修正しようと苦労する場面が多い。

返信コメントの解説

本人との事前の取り決めに従って、本人のしんどさ、訴えなどに対するリアクションは行っていない。一方で、本人の実際の言葉などを引用して評価を返すことで、訴えを全く無視しているわけではないことが伝わるように意識している。

その後の対応と変化

返信コメントでリアクションをしない代わりに、定期面談を設定。「その際に内容を整理して口頭で伝える」ことを本人と共に決めた。コメントのネガティブさは大きく変わることはないが、日頃の対応のしやすさに加え、面談内容のまとまりが多少良くなった印象。

現在のコメントの一例

久々の実習ともあり昨夜は緊張感からなのか
頭の痛みと、えずくような吐気を感じたので
早めに就寝しました。

お昼あたりから緊張感は抜けず、火照りとむくみがありました。

明日、面談できたらと思います。

※緊張に対してどのように対処したかが記載されている。大きく見ると大きな変化は判りにくいDさんだが、“スタッフの背中になにへばりつくような依存的な佇まい”は少なくなったと思う。



事例⑤ 昨日も今日も、おなじです

当事者プロフィール

Eさん 40代・男性・てんかん

就労継続支援 B 型事業所を利用開始し 1 年半。就労に向けて訓練中。地域活動支援センターから徐々に利用日をシフトし、現在は週 5 日通所している。

当事者の書き込み

今日も、1 日お疲れさまでした。

また、明日よろしくお願ひいたします。

担当者の返信コメント

- 例 「お疲れ様でした。ゆっくり休んでくださいね。週末に向けて体調管理していきましょうね。」
- 例 「お疲れ様でした。一つひとつ丁寧に仕事する姿が立派でしたよ。」
- 例 「いつも書き込みありがとうございます。"日頃から話す"ということが、
悩みの話しやすさにつながれば幸いです。」

当事者コメントの経緯

毎日、一生懸命に働いて、1 日が終わったら「お疲れ様でした」と言いたい。あいさつや心遣い、やりとりを大切にしたいという気持ちがある。

まだ SPIS に慣れておらず、コメントをどう書けばよいのか、わかっていない面があったのかもしれない。

当事者の性格と特徴

真面目になんでも積極的に取り組む。それゆえ、相手がどう感じたのだろうと気にしすぎるところがある。

自分の感じている気持ちや感情を言語化することが苦手。

返信コメントの解説

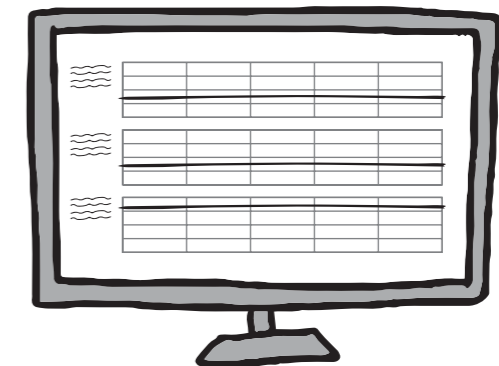
SPIS は本人の場である。本人のコミュニケーションである以上、支援者側から「もっとこう書いてよ」と言うことはできない。本人らしいコミュニケーションを保証しつつ、「私たち支援者側のどんな書き込みが嬉しかったですか？励みになりましたか？」と聞いている。本人は「励まされると頑張ろうという気持ちになっている」と話しており、「『お疲れ様でした』に対して『お疲れ様でした』と毎日返してくれるだけでとても嬉しいとのこと。改めて毎日のあいさつの大切さに、支援者も気付くことができた。

その後の対応と変化

毎日のコメントのやり取りによって、「勇気づけられる」と話してくれた。笑顔が増え作業に対する取り組みも積極的になったように感じる。

日々続けてきたことで、徐々に本人の表現が豊かになった。SPIS の中でも対話でも、様子が伝わってくる機会が増えてきた。

他愛ない会話かもしれないが、そういった会話を日頃から交わしていることが、本当に困った時の話しやすさにつながるのではないかと。



事例⑥ 一体、何が起きたのか!?

当事者プロフィール

Fさん 20代・男性・社交不安障害

飲食店(ラーメン店)で、主に調理補助や洗い場などの業務を行っている。就職から1年半経過。

当事者の書き込み

(ノノ)シクシク…

担当者の返信コメント

お疲れ様です。何か悲しいことがあったんですか?

「睡眠の質」「言いたいことが我慢せずに言えた」の項目の評価が低いのが気になります。ストレスになることがあったんでしょうか?

ここで言いくかしたら、また、面談の時にでも教えてくださいね。

当事者コメントの経緯

飲食店の店長やパートさんから注意を受けることが多くなっていた。なかなか改善しないのでミーティングの場を設けられ、そこで皆からいろいろ言われた様子。本人からではなく店長から報告があった。

「(°Д°)」や「(+_+)」など微妙な顔文字は今までもあったが、「(ノノ)シクシク…」という明らかに悲しそうなものは初めて。

当事者の性格と特徴

大人しい印象で声が小さい。自分の気持ちを言葉にするのに時間がかかる。先のことをイメージすることが苦手。手先は器用で作業の習得も早い。慣れてくると冗談も言える。はにかんだ笑顔が憎めない。ゲーム音楽、イラストが好き。

返信コメントの解説

顔文字から何かあったと察することができた。できれば具体的にコメントに書いてほしいと思ったが、自分からそういった発信する方ではない。自己評価項目の点数が低いことを見て「気にしているよ」ということを伝え、「また、面談で教えてくださいね」と返信。SPIS以外の機会が発信できるよう意識した。

その後の対応と変化

本人と面談でSPISを見ながら「この時は何があったの?」「これはどういう意味なの?」と聞くとその時は話してくれる。なんとなく本人の発信のパターンがわかってきた。

「(ノノ)シクシク…」のコメントについては、面談で聞くと、「職場で指摘をされているのだがなかなか改善できない、なかなかやる気が出ない、何を頑張ればいいのかわからない」などと話してくれた。

その後、店長と三者面談を行い、店長やパートさんの思いを伝えてもらった。それらを踏まえ、具体的な目標を立てて一緒に取り組むことになった。



事例⑦ ある日突然、「辞めたいです」

当事者プロフィール

Gさん 40代・女性・統合失調症感情障害

中小企業の総務部で事務、庶務に従事。就職から約6年。

当事者の書き込み

感想

今日は睡眠時間が短く、体調も悪かったです。午後から眠気もひどかったので休憩をもらってロッカーで休んでいました。自分の机に戻ってくると、後ろの席のAさんが、大きな音をバンバンたてたり、独り言をブツブツ言ったりと、私に対して嫌がらせをしてきました。私は大きい音をたてられたりされると怖くなってしまっているので、私を怖がらせているのだと思います。Aさんからの嫌がらせが最近続いているので、こんな状況なら会社を辞めたいと思っています。

担当者の返信コメント

お疲れ様です。今週は睡眠時間が短い日が多くて、体調も悪そうですね。ロッカーで休ませてもらって、体調はマシになりましたか？

Aさんからの嫌がらせが、またひどくなったと感じておられるのでしょうか？

睡眠不足もあって、物音に敏感になっているのかもしれませんが、そんな風に感じるのはしんどいですね。また、面談でお話し聞かせてください。この週末はゆっくり休んで、しっかり疲れをとってくださいね。

当事者コメントの経緯

同時期に入社したAさんを本人は意識していた。Aさんは仕事は早いのだが感情的になりやすいそうで、お互いに良く思っておらず、相性が悪い。そのため、本人の被害妄想の対象になりやすく、「Aさんはもう正社員になっている」など、何かと自分と比較してしまう。「自分はAさんに比べて仕事もできないし、会社に必要とされていないから辞めたい」という思いを持っていた。

当事者の性格と特徴

環境に慣れるまでは、調子が悪くなると被害妄想が出て、周りの方を悪く言うことがある。睡眠が取りにくく、疲れが溜まりやすい。疲れが溜まると調子を崩す。おしゃれが好きで、ショッピングが趣味。休日に予定を入れすぎてしまい疲れが溜まることもある。おしゃべりも大好き。

返信コメントの解説

当時、被害妄想の症状がよく出てきて、本人はしんどい思いを持っていた。被害妄想については「～と感じておられるんですね」と少しだけ触れるのみにして、しんどさに寄り添うように意識した。

「辞める」というコメントについては、コメントでは触れないようにしていた。もしくは、「辞めたいくらいしんどい気持ちなんですね」くらいの表現にとどめた。

被害妄想が出ている時は、睡眠時間が短く体調が悪いので、休日にしっかり休養を取るよう促していた。

その後の対応と変化

職場担当者とは、「辞める」という言葉が出たときは注意サインだと捉えるように共有。

面談や電話連絡で「何かしんどいことがありましたか？」と尋ね、ストレスになってることや、被害妄想になっていないかなど聞き取るようにした。

聞き取った内容も職場担当者と共有し対応を検討。被害妄想の訴え(同僚への愚痴)や「辞めたい」気持ちについては、主に面談の中でじっくり聞くようにした

現在は職場の方とも良い関係性を築くことができ、本人も安心感を持って働けている。調子が悪くなくても被害妄想が出ることは少なくなった。

事例⑧ 他の職場・・・ですか？

当事者プロフィール

Jさん 40代・男性・双極性障害

本社勤務。人事部で給与等の諸費用の書類仕分けや入力を担当。入社後7ヶ月経過。

当事者の書き込み

SPISの件、ありがとうございます。

今朝も、どこか億劫さが抜けません。

承知の上で再就職したのですが、人事部での居場所が無い感覚が強く、1日寡黙に業務するのが、やはり億劫さの元になっています。

何処か、他に職場はないでしょうか…。

とりあえず1日勤務しました。

担当者の返信コメント

お疲れ様です。

出勤できていますね。まずは出勤でき、流れを変えることができて良かったです。

業務は問題なく進めれている感じですか。

週初めですが億劫さはマシな感じでしょうか。

人事部に居場所がない感じということですが孤立している感じですか。

他の職場ですか…。

次会う時にまた詳しくお話を聞かせていただいてもよろしいでしょうか？

当事者コメントの経緯

業務をこなすスキルは高いが、欠勤や早退することがあり、会社側としては納期のある業務を安心して任せられない面がある。

一方で本人は、今任せられている業務に不満があり、もっと責任ある仕事をして会社の役に立ちたいという思いが強い。

周囲とのコミュニケーションがうまく取れないことや、自分は役に立っていないというもどかしさ、周りからどう思われているのかという評価が気になり、不安が増大、体調が悪化し、出勤が不安定になる。負のループに陥り、今の辛い気持ちから解放されたいという思いがあり、退職が頭をよぎっている。

当事者の性格と特徴

まじめで正義感が強い。周囲に対して敏感で、どう思われているのか気になるタイプ。プライドが高く、「〇〇せねばならない」という思考が強い。イライラしたり、納得がいかないことがあると攻撃的になる。

返信コメントの解説

「辞めたい」という気持ち以外のところに目を向けて、出勤して業務を遂行できたことを労った。退職については直接的には触れず、以前のコメントの動きを読みつつ、体調面、特に億劫さの部分に注目してコメントを返すようにしている。

その後の対応と変化

身体的な不調は変わらずあるものの、返信コメントでは、職場のことや業務のこと、出勤できたことにフォーカスしていくことで、やめたいというフレーズはなくなっていった。面談の際に尋ねると、転職や辞めたいという気持ちはなく「魔が差したかんじ」と本人も振り返っていた。



事例⑨ わざと〇〇されてます

当事者プロフィール

Hさん 40代・男性・発達障害

就労継続支援B型事業所にて、就労に向けた訓練を開始して1年10ヶ月が経過。企業内作業を中心とした実習に取り組んでいる。

当事者の書き込み

職員さんは「向こうの手違い」と説明していましたが、今日はどうも悪い方向に物事を考えてしまうので、他の人がこちらを困らせようと、わざとやっているのでは…と行ってしまいます。イライラはありましたが、押し殺しながら作業しました。

担当者の返信コメント

悪い方向に考えてしまっていると、外からの自分を見てみたんですね。考え方をプラスに変えていく第一歩だなあと感じました。イライラしてしまう自分とどう付き合っていくのか。また一緒に悩んでいきましょう。

当事者コメントの経緯

企業内での訓練中に、企業の方の対応に対して「障害者のことを軽く見ているのではないか」と不信感を持ったことを書いた。

当事者の性格と特徴

過去の体験から相手の些細な言動にも被害的にとらえてしまったり、他者と比較してしまうなど、必要以上に自信を失ってしまう。

返信コメントの解説

事実確認をして追及することはない。「あなたはそう感じているんですね」と寄り添った。ネガティブな時はどうしても全体がネガティブに見えてしまうのは仕方のないこと。客観的に

見た良いところを伝え、一人で悩まないよう「一緒に悩んでいきましょう」とコメントした。

その後の対応と変化

被害的に感じたことは今でも遠慮なく書いてくれる。

最近の本人は、「悪い方に考えてしまうことを、自分で何とかしようとしている」「自分の苦しさだけに目が向き、周りのことを考えていないことに対し、これじゃいけないと感じている」ように見える。



事例⑩「頑張っ！」と言いたけれど

当事者プロフィール

Lさん 30代・女性・発達障害

製造会社に勤務。業務内容は組み立てや説明書等の封入など多岐に渡る。入社から2年経過。

当事者の書き込み

女性の実習生が来ていて、自分よりも手が早く感じた。他の業務もだんだんと覚えているのですごいと思う。すぐに追い越されると思う。

自分にも原因があるけれど、社員さんとの雑談では、自分から入っていくのがなかなか勇気が要る。どこから練習していけばいいのかなと思う。自分で頑張らないといけない部分もあると思うのですが、何をどう頑張ればいいのか？

今の自分では、良いところは何も無いのでしょうか・・・

担当者の返信コメント

お疲れさまです。

また、ほかの人のことが気になっているみたいですね。今日の自分の進捗はいかがですか？

コミュニケーションは頑張らなくていいですよ。今のままでいいですよ。無理に入っていなくていいですよ。

バキバキの方は大丈夫でしょうか？具体的には次会ったときに作戦を立てましょう。

当事者コメントの経緯

スピード面で他者と比較して「自分は仕事ができない人」と思い込み、他の人が楽しそうに話していると「自分は連れない奴とされている」というように考えてしまう。

緊張が強く集中しすぎてしまい、肩や首、背中が「バキバキ」になると常日頃から表現している。

当事者の性格と特徴

周りからの評価は高く、作業スピードも速くミスも少ない。戦力になっているにも関わらず、他者や周囲の評価が気になる。敏感で自己評価が低く、被害的になりやすい。

「きっとそうに違いない」と決めつけてしまい、帰宅後も悶々と考えてしまう。

返信コメントの解説

「バキバキ」などのフレーズは、本人の言葉を使って返信。本人との共通言語を大切にしている。

本人が訴えている現場の状況は実際に見たわけではないので、「そう感じた」と記述している場面に対してはあまり深掘りしていない。

今日できたこと、自分のできているところに目を向けてもらえるような返信を心がけている。

「何をどう頑張ればいいのか？」など、すぐに解決できない内容・相談も含まれているため、会った時に詳細を聞き、具体的に対応を考えるようにしている。

その後の対応と変化

スピード面、対人面など、敏感になる対象は日々変化している。その都度面談をおこなったり、ジョブコーチが入るなどの取り組みを継続している。最近では企業の担当者にも面談に入ってもらい、本人が何に対して不安になっているのかを共有している。



事例⑪ ちゃんとできているのになあ

当事者プロフィール

Iさん 30代・女性・統合失調症

就労継続支援 B 型事業所にて訓練中。企業での施設外就労を中心に週 5 日訓練している。作業は丁寧で信頼も厚い。

当事者の書き込み

随分前に何回かやらせて頂いているピッキング作業でした。「最初はゆっくりでいいよ」担当者に言われたのに軽くパニックでした。しばらくすると少しずつ思い出してきました。それでも何回も確認させて頂いたし、声を掛けて教えて下さり、今日やらせて頂いた場所では、なんとか大丈夫になってきました。けれど、きっと気づいていない出来ない所があると思います。他の方は残業するそうです。すごいと思いました。

担当者の返信コメント

ちゃんとできるかなと緊張しますよね。一つひとつ確認する、立派なことです。私には、以前よりもシャキッとされているというか頼りがいがあるように見えています。明日も積み重ねてまいりましょう。よろしくお祈りします。

当事者コメントの経緯

企業の方と一緒に作業するというのは、とても緊張することである。

同じ立場でできているとは思えず、動きなども勉強させてもらっているという気持ちで取り組んでいるとのこと。

「迷惑をかけないように」という気持ちで作業をしていると話してくれた。

当事者の性格と特徴

精神面の日内変動（1日の中でも変動すること）があり、集中力に影響があるようで、作業がしっかりとできているのか不安になることが多い。一方でその不安が「いい仕事をしたい」という思いに結びついている。

慎重かつ丁寧で、いい加減な仕事はできない。いい加減に考えることもできない。

返信コメントの解説

本人は「しっかりこなそう」と思うと不安な気持ちが湧き起こる。そこにいつも寄り添うようコメントを返信している。

不安が強い方ではあるが、慎重に仕事ができるため、成果や会社からの評価は必然的に高くなる。本人には見えていないが、そういった“外からは見えている客観的な情報”を伝えるようにしている。

その後の対応と変化

当事者に SPIS を始めてからの感想を尋ねたところ、以下のように答えてくれた。

「大きさではなく自信は付いてきたように感じています。

人との関わりは苦手だけど、少しずつ関わるようになってきているように感じています。

SPIS で日々あったことを受け止めてもらっているから、安心感を持てるようになりました。

安心すると、人と接するときに自分を出せるようになります。」



事例⑫ 明日、来てくれるかな…

当事者プロフィール

Kさん 30代・女性・うつ病圏

高齢者の入所施設で介護補助業務を担当。シフト制で週5日勤務。入社から半年経過。

当事者の書き込み

しばらくしてから気持ち悪くなってしまって嘔吐してしまったり微熱がでてしまったりして…。

休みたくなかったけど、お休みしてしまいました。

体の消耗が激しくて。

11月も無欠勤でいきたかったのに、悔しくて悔しくて。

そして、体調管理がちゃんと出来ていない自分が情けなくて情けなくて。

感情がめちゃくちゃになっていました。

担当者の返信コメント

お疲れ様です。

体調いかがですか？寒くなってきましたし、体調管理が難しい時期ですよ。

体調がすぐれない中で、1日仕事を遂行されたんですね。

職場の方もKさんのことをよく見てくれてますね。お声かけありがとうございます。安心感につながりますよ。

落ち込んだこと、罪悪感を感じていることなど、感じていることや思っていることを吐き出してくださいね。

当事者コメントの経緯

疲労感から体調を崩し、欠勤してしまう。他のスタッフから「休んだ方がいい」と声をかけてもらったことを、「障害者だから気を遣われている」と解釈してしまい、「役に立っていないのではないかと罪悪感を感じている。自分に対して自己嫌悪に陥っている。SPISを記入できていないこと、休憩を取りたいが言い出せないことにも罪悪感があった様子。

当事者の性格と特徴

責任感が強く謙虚で真面目な性格。自己肯定感が低い。何とか期待に応えたい、役に立ちたいと強く思っている。

これまでのコメントの端々には、自己卑下する内容が多く見受けられた。

返信コメントの解説

自分を卑下した内容もあるが、その中に自分を労っているコメントも混ざっている。そこを見逃さずに拾うことを心がけている。

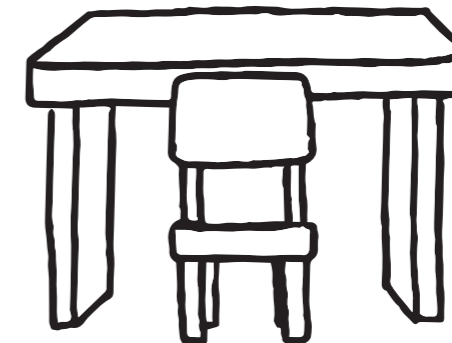
「SPISはKさんが主役。書き込んでも書き込まなくてもOK。愚痴ってもOK。安心安全な場ですよ」というメッセージを念頭に置き、返信している。

その後の対応と変化

コメントがない時もあるが、セルフチェック項目の点数を付けるだけでもOKと伝えている。

コメント自体、大きな変化はないが、少し休憩を取るなど、自分なりの工夫が徐々にできるようになってきた。

「そんな自分でも頑張っている」という内容のコメントが、少しずつだが見受けられるようになった。



事例⑬ それはひどいなあ！

当事者プロフィール

Lさん 50代・女性・うつ病

障害者枠でA病院の看護部所属の事務員として採用され、2年経過。事務・プログラム作成を担当。向上心を持ち、資格取得にも励みながら勤務している。

当事者の書き込み

こんにちは！

今日、待ち合いのディスプレイで先日作ったパワポのが流れていました。でも、イラストや、いろんな部分が変わっていて、まるで別物になってました。無料のイラストでしたし、動きも、センスなかったかと思いますが、だったら最初からそちら（誰かしりませんが）で作られれば良かったのではと思いました。作業がどんなに大変だったとしても、センスないとやっぱりダメなんだな、と、思って、ガッカリしました。変更すると、一言聞いていたら落ち込む事なかったのに、と、思いました。その時間、他の事できたかも、とも思いました。

なので、中野さん（担当者）に見ていただいても、仕方なくなりました。

担当者の返信コメント

えー！それはひどいなあ。そりゃあセンスとかいろいろな要素があるかもしれませんが、一言二言経緯を説明してくれてもいいですよね。依頼を受けたら一生懸命仕事をしているというのに。

当事者コメントの経緯

病院内のモニターに掲示される「感染予防スライド」を作成し納品したが、本人への連絡なしに、デザインやレイアウトを勝手に変更されていた。

このスライドは入社して2～3ヶ月の頃に取り組んでいた業務。1年越しで再度取り組むことになり、数日前のコメントには、「なつかしい」「以前よりいいものを作りたい」と書かれており、意欲的な姿勢が見られた。

当事者の性格と特徴

どんなことにも一生懸命に取り組み成果を出すことができる。何が何でも到達する力もあり、「できません」とは言わない。相手のニーズを考えることができるため、良い結果に結びつくことが多い。

返信コメントの解説

私自身が素直に感じたこと、沸き起こった気持ちを記入し、共感を示した。Mさんはあまり感情を言語化する方ではないため、気持ちを代弁した。

その後の対応と変化

その日のうちに勤務先の病院に訪問する約束を取りつけ、担当者に事情を聞いた。本人の様子や気持ちを伝えた。担当者からスライドの改編を行った部署に状況を説明・指摘して頂き、基本的な連絡相談の重要性を改めて伝えてもらった。三者で面談し、本人からも気持ちを吐き出してもらった。



SPISが切り開いた あたらしい対人支援のかたち

SPIS 研究所 宇田亮一

< 1 > SPISの目的

SPIS は当事者が自分の体調（悩みや苦しみなども含め）に向き合い、その内容を支援者（職場担当者、外部支援者）に伝え、対話するシステムです。この対話を約 6 ヶ月間、繰り返すことで、対話は“人薬”として機能し、そのことによって、当事者の心身の調子、業務遂行力が落ち着いてくることとなります。

SPIS は、これまでどちらかといえば、ICT 活用という観点からウェブシステムであることが強調されてきましたが、実はもっと大事なことがあります。それは、当事者と支援者だけの閉じた空間（SPIS 空間）がウェブ上に創り出されるということです。そして、決定的に大事なことは、この閉じた SPIS 空間で三者（当事者、職場担当者、外部支援者）が対話することなのです。この対話は LINE 空間のそれとは性質がまったく異なります。SPIS 空間の対話には目的があるのです。その目的とは「当事者のセルフチェックを起点として、職場の上司・同僚との本音の対話を通じて関係強化を図り、“心が通うチーム”、“成果があがるチーム”づくりを目指す」ということです。一言で言えば、対話によって“心が通う”チーム、“成果があがる”チームづくりを目指すのです。

< 2 > SPISの効果

当事者、支援者が一日 5 分程度のコメント記入時間をかけて約 6 ヶ月間、SPIS 空間で対話することで大きな効果が生み出されます。最初の変化は、当事者にとって SPIS 空間が安心・安全の居場所になるということです。そして次に、この安心で安全な居場所が逆に当事者にチームの一員としての所属感をもたらすのです。さらにここから、この所属感が現実の職場で貢献したいという当事者の思いへと、つながっていくのです。

SPIS の対話をもう少し掘り下げると、この対話は「世界最小の社会／共同体」を生み出すこととなります。ここで大事なことは、この世界最小の社会／共同体には人間集団のエッセンスがぎっしりと詰め込まれているということです。だからこそ、当事者は SPIS 空間での体験を、次に現実の職場で生かせることになるのです。

SPIS の目的である“成果があがるチーム”を目指すことは、それぞれのメンバー（当事者・職場担当者・外部支援者）が自分の役割を果たすことを必要条件にします。大ざっ

ぱに言えば、支援者は「当事者が円滑に業務遂行できるようになること」を支援する役割を担い、当事者は、その支援を真摯に受けとめる役割を担うこととなります。ここでこの支援者と当事者との関係は、＜教える－教わる＞（支える－支えられる）という非対称な関係です。一般的な言い方をすれば、“リーダーとメンバー”の関係です。これが社会的な関係性であり、ここで目指す価値が“成果”なのです。

他方、“心が通うチーム”を目指すことは、すべてのチームメンバー（当事者・職場担当者・外部支援者）が自らの役割を手放すことを必要条件にします。ここでこの支援者と当事者との関係は、ともに支えあい、気づきあい、学びあうという対称的な関係（フラットな関係）です。一般的な言い方をすれば、“仲間”の関係です。これが共同体的な関係性であり、ここで目指す価値が“共生（共創）”なのです。

今、「成果があがるチームを目指すこと」を A、「心が通うチームを目指すこと」を B と置けば、SPIS の対話は A と B の間を行ったり来たりすることとなります。そして、この行き来が“成果（効率）”と“共生（共創）”というふたつの価値をつなぐのです。このことが次に職場の運営にも影響を与えることになるのです。

そして、ここで忘れてはいけないことは、SPIS によって成長するのは当事者だけではないということです。支援者（職場担当者、外部支援者）も大きな成長を遂げるのです。つまり、当事者が安定し、戦力化すると同時に、支援者（職場担当者・外部支援者）もチームをとりまとめる力を持った人間として大きな成長を遂げるのです。

このことは考えてみれば当然のことです。一日 5 分程度とはいえ、毎日、当事者と支援者が約 6 ヶ月間にわたって“書き言葉”で対話することは、学びあい、支えあい、気づきあうという成長の過程そのものだからです。

< 3 > 新しい時代の対人支援

これまで述べてきたことを、障害者雇用の歴史にそって、違う側面から説明したいと思えます。戦後日本における障害者雇用は、まず、身体障害者雇用から始まり、次に知的障害者雇用へと展開されましたが、ここでの主要なテーマは、「どうすれば、障害者が円滑に仕事を遂行できるか」ということでした。そして、これを実現するために障害者教育が必要だったのです。これが“ジョブコーチ”の起点だといえるでしょう。

しかし、障害者雇用が精神・発達障害者雇用へと拡張されるなかで、「どうすれば、障害者が円滑に仕事を遂行できるか」に加えて「どうすれば、障害者が職場で気持ちを整えることができるか」が重大なテーマになってきます。この二つのテーマを SPIS の目的にそって言えば、前者のテーマは「成果があがるチームづくり」に、後者のテーマは「心が通うチー

ムづくり」に深く関係しているのです。

1990年代までの日本社会では、前者のテーマは企業組織で志向され、後者のテーマは福祉組織で志向されてきたといえます。つまり、“労働”と“福祉”とが明確に分離されていたのです。労働は“成果(効率)”を、福祉は“共生(共創)”を目指していたのです。

しかし、2000年代に入り、産業社会において“ダイバーシティ”という価値観が浸透するにつれ、経営理念に“成果(効率)”だけでなく、“共生(共創)”を組み込むことが企業価値を高める時代になりました。ここから企業における組織構成員の多様化の流れが一挙に加速したのです。この多様化は障害の有無だけではなく、年齢、性別、勤務形態、勤務時間、国籍・・・あらゆる面で多様化が加速され始めたのです。これに伴い、新しい課題も生まれました。多様化した組織構成員は職場でバラバラになりがちで、チームとしてまとまりにくくなったのです。逆の言い方をすれば、多様化した組織構成員をまとめる力が企業において非常に重要な課題となったのです。

SPISに話を戻せば、SPISはこうした企業組織の課題を先取りしてチームづくりを行ってきたといえます。SPISが対話によって、“成果のあがるチーム”“心が通うチーム”づくりを目指してきたことが企業の先端の課題解決につながってきたのです。そういう意味でSPISは、これからの時代の“個人と組織のあり方”を示唆するツールだといえるでしょう。

ただ、このツールがフルに機能を発揮するためには、これまでの仕事のやり方を大きく転換させる必要があります。Face to Faceの“話し言葉”によるやり取りだけが大事であるという発想や、定型的な記録・報告に追われ膨大な事務処理をすることが対人支援活動そのものであるかのような思考を転倒させる必要があるのです。このような課題は残っていますが、対人支援の世界が企業と同じく、新しい時代に突入したことは間違いありません。

なお、この小論考は、SPISで支援者が当事者を支援する時の「ヒント集」におさめるために書いたものですが、本論の「ヒント集」には、ウェブ上の対話が困難な場面で、支援者が当事者にどのように向き合い、どのような言葉を投げかければよいか取り上げられています。ここには「なるほど!」と思われるヒントがちりばめられていますので、ぜひ、参考にしてください。

ただし、これを教科書と思わないでください。これをテンプレートとして用いれば、支援者と当事者のやり取りは“死んだ言葉のやり取り”になります。どんな社会であれ、家族であれ、自分の中に生まれてくる言葉を投げかけることで“生きた言葉のやり取り”が生まれるのです。あくまでも「ヒント」として活用していただければと思います。

2021年度 公益財団法人JKA 補助事業
職場の中で「障害のある同僚」をサポートする
あなたのためのSPISヒント集
～コトバに寄り添い、ココロでわかる～
発行日：令和3年7月31日
発行元：NPO法人全国精神保健職親会
連絡先：大阪市淀川区西中島5-3-4 新大阪高光ビル801
JSN地域・企業連携事業部内

