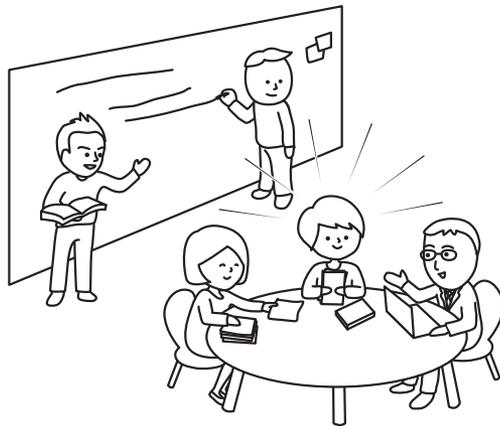


多様な人たちが輝くための パターン・ランゲージ

～病気や障がいのある方を

仲間に迎える際に読む本～



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市



多様な人たちが輝くための
パターン・ランゲージ



Colors, Future!

いろいろって、未来。

川崎市

障がいのある方を職場に迎え入れた際、社内には少なからず不安があります。そしてそれ以上に不安を抱えて入社するご本人。お互いに気遣い合うものの、少しのボタンのかけ違いからコミュニケーションギャップが生まれ、関係が冷えていく……。

誰も望んでいないこの問題の本質はなんでしょうか。

障がい者雇用の難しさは、「違い（多様性）」の受容といえるのかもしれませんが。違いに出会うと人は不安を感じ、違いを見ないようにしたり、どちらかに合わせることで違いをなくそうとします。しかし、その過程で冷えた関係にいたることがあるのです。

私たちには、不安を弱め、対話のできる関係をつくり、問題を乗り越えるメソッドが必要なのではないでしょうか。

本書は、パターン・ランゲージ（巻末参照）の手法を用いて、職場でくりかえされる不安が起こりやすい場面や対話が難しくなる場면을パターン化し、対話を通して問題を乗り越える考え方をまとめました。

本編のできるが増える（11）でも書きましたが、問題を乗り越えるには「本人の努力」「周囲のサポート」「環境の工夫」の組み合わせが大事であると考えます。この組み合わせの仕方や比率は各職場によって違うものです。本書を参考に、ご自身の職場に適した解決手法を探してみてください。

障がいのある方を迎え入れてから、職場の雰囲気はやさしくなった。お互いに確認し合うことでミスが減った。サポートし合うことでチームワークが上がった。

そんな受容の声がたくさん生まれるきっかけに本書がなれば幸いです。

本書の使い方

本書「多様な人たちが輝くためのパターン・ランゲージ（通称：キラパタ）」は病気や障がいのある方を仲間に迎える際の職場づくりを応援する参考書です。

本書が得意なのは、次の3つのことです。

1. 職場でよくある課題に名前を付けて共通言語にします
2. 様々な立場の視点を表し、問題の本質を分かりやすくします
3. 問題解決のヒントを提示します

つまり、よくある課題とそれへの対応（パターン）を共通言語（ランゲージ）として示すことで、職場で発生している問題を誰もが正確に理解し、それぞれが意見を述べ、改善しやすい環境をつくるお手伝いをするのが本書です。以下に本書（キラパタ）の使い方を例示します。状況に合わせて取り組んでみてください。

1) 最初から順番に読む

社内で起きやすい場面の順番で記載しています。全体を読み通すことで、障がい者雇用の全体像が見えてくるでしょう。一つひとつの情報はコンパクトですので、それほどの時間をかけずに完読することができます。

2) 今の状況に適したパターンから読む

「キラパタお勧め利用タイミング（P.6）」を参考に、御社の現状に適したパターンを選んで読みます。社内で起きている問題を把握し、「ここがポイント」や「使ってみたいワンフレーズ」を駆使して問題を解決することができます。

3) 他社の事例を読む

各パターンの後に、「実際にあった事例 集めてみました」ページがあります。実例を通すことでパターンの理解がより深まります。

4) 無料体験セミナーを受ける

「障害者 パターンランゲージ」で検索すると、川崎市の HP 内に体験セミナーなどの情報が見つかります。セミナーでは本書（キラパタ）の使い方や考え方を学ぶことができますので、一度は参加することをお勧めします。

5) 社内で広めてみる

「障害者 パターンランゲージ」で検索すると、川崎市の HP 内から本書と同じ内容を無料でダウンロードすることが可能ですので、ご利用ください。以下に代表的な使い方をご紹介します。

○「キラパタ」の勉強会をやってみる

職場で本書（キラパタ）を読み、社内で話し合いをしてみます。無料体験セミナーの内容を参考にしてもよいでしょう。一度にひとつのパターンであれば短い時間で実施できます。

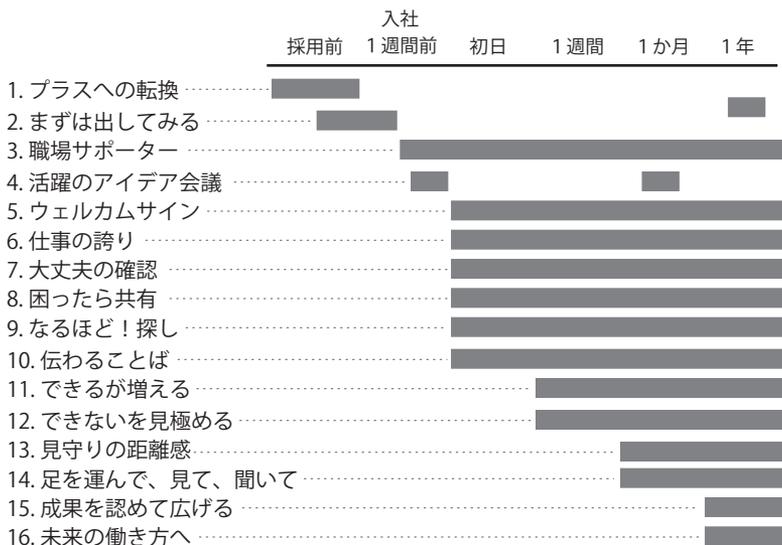
○「本日（今週）のキラパタ」を設定する

本書のなかのパターン名とイラストがあるページを印刷し、社内に掲示します。毎日（毎週）新しいパターンを掲示することで、職場で意識を喚起することができます。

使い方は自由です。御社ならではの使い方をぜひ探してみてください。

キラパタお勧め利用タイミング

今の状況に適したパターンを探す際の目安のタイミングです。参考にご利用ください。



本書に登場する主な人物



障がいのある本人



職場の上司



職場の同僚



会社の社長



会社の人事担当

<受け入れ準備パターン>

A) 障がい者雇用を始める前に

1 プラスへの転換：ちょっとではなく、すごくよくなる



このパターンの使用者

人事 や 経営陣の方々



効果的な使用タイミング

- ・ 障がい者雇用を始めることを決めたとき
- ・ 障がい者雇用がうまくいかず、仕切り直したいとき



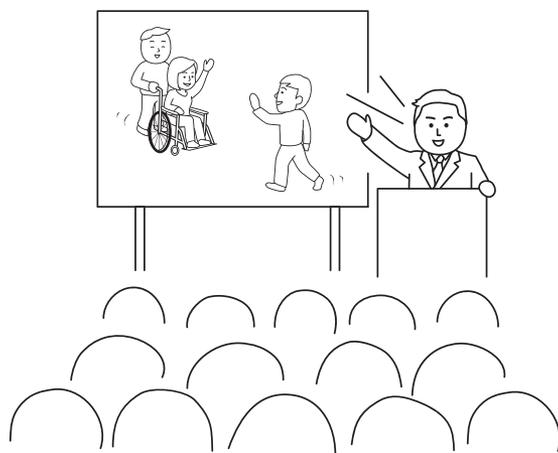
実行すると手に入ること

- ・ 社員の共通価値観
- ・ プラス思考
- ・ 経営陣、人事、職場それぞれの前向きな気持ち

No.1 <障がい者雇用を始める前に>

プラスへの転換

ちょっとではなく、すごくよくなる。



障がい者雇用にかかわる具体的な取り組みを始める前に、まず社内の心の向きをプラスに変える発信をします。多様な人が一緒に活躍できる職場づくりには、大変さがともないますが、仲間と共に成功率の高い方法を取り入れ、前向きに活動すると、学びや発見も多いものです。

職場の

ホンネのつぶやき



- ・面倒なことには、関わりたくないなあ……。
- ・社長の考えを聞いて、会社としての本気度を感じた。
- ・どうせやるなら前向きに楽しくやりたい！

組織全体の意識がプラスに転換されることで、このあとの「キラパタ」の効果がより大きなものとなります。自社の経営理念や価値観と結び付けて話をするとう職場の共感も得られやすいようです。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

多様な人が輝ける職場における、多様な人とは誰か？

それは我々全員なのだと考えています。

実際にあった事例
集めてみました

A 障がい者雇用を
始める前に編

1 プラスへの転換

▷ 難病の方を受け入れるにあたり、会社のトップ自らが疾病についての勉強をした上で、紹介元の職員と共に社員に方針を伝える機会を設けました。その病気のことや、リスク、何ができるか、会社としてその方を受け入れることをどのように考えているかなど丁寧に説明し、社員全員が理解できる状況を作りました。すると社員と一緒に働く仲間として受け入れてくれ、懸念していた社員からの反対意見や就業後のトラブルもほぼ発生しませんでした。

(精密機械業)

▷ 正直、障がい者雇用には無縁の会社でした。そのまま進めても部署からの反発や不安が先行すると思われたため、人事部長が役員会で、障がい者雇用の世の中の実態やリスク、正しい進め方などを説明しました。結果、次の全社会議の場で社長から、「当社の顧客にも多くの障がいのある方がいること」「彼らと共に繁栄を目指すことは当社の理念に通じること」、よって会社全体で障がい者雇用に取り組んでいくという方針の説明がなされました。その後、社内で協力体制が広がったのは、最初にこのアクションがあったからではないかと思います。(アパレル業)

<受け入れ準備パターン>

B) 入社前のひと手間

2. まずは出してみる : 言葉にすると、安心が生まれる
3. 職場サポーター : 応援したい気持ちでいっぱい
4. 活躍のアイデア会議 : ここから可能性があふれ出す



このパターンの使用者

人事 と 職場の方々



効果的な使用タイミング

- ・ 採用活動の前
- ・ 採用した方の入社前



実行すると手に入ること

- ・ 職場のストレス（不安や緊張）の減少
- ・ 受け入れに対する当事者意識
- ・ 多様性を引き出すアイデアや工夫
- ・ 既存社員の連帯感
- ・ 風通しの良い職場の雰囲気

まずは出してみる

言葉にすると、安心が生まれる。



障がい者雇用にとまなう不安を社内で共有する機会をつくります。一人ひとりが気持ちを言葉にして全員で受け止め合うと、不安さに根拠がないことや、過度な反応だったことに気づくことがあります。また、職場全体で対応すればよいのだという安心感も生まれます。

同僚の

ホンネのつぶやき



- ・正直、よくわからない人と一緒に働くのは憂鬱……。
- ・不安なのは自分だけじゃないとわかったら、なんだか安心した。
- ・面接のときの様子を伝えたら、みんなも安心したみたい。

プラスへの転換（1）だけでは、総論賛成・各論反対になりがちなので、実際に受け入れる職場が主体的になる対話が必要です。愚痴や拒否反応が出ても「そう感じることもあるよね」と一度受け止めてみると、出し切ったあとに、前に向かう力が湧いてくるものです。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

正直、不安もあると思う。
今回採用した方の情報を提供するので、まずはみんなの気持ちや意見を聞かせてほしい。

No.3 <入社前のひと手間>

職場サポーター

応援したい気持ちでいっぱい。



業務の指導者とは別に、これから働く気持ちを応援する仲間を社内で複数募集・配置し、本人が孤立しないで相談しやすい環境を整えます。多くの視点で見守ることでかゆいところに手が届き、また雇用に対する社内の理解も進み、本人自身も職場に溶け込みやすくなります。

同僚の

ホンネのつぶやき



- ・役割がないと、無関心になっていることが多いかも……。
- ・人の応援をするのは、実は好きです！
- ・本人が喜んでくれると、こちらまで嬉しくなります。

最初は興味のある方を募集したり、ホスピタリティのある方に依頼したりするとよいでしょう。職場サポーターはパターンを推進するキーパーソンなので、人事は研修などを行って後方支援するとよいでしょう。

ここが
ポイント

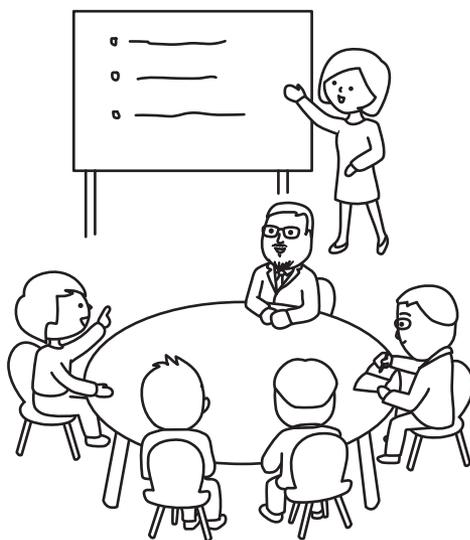


使ってみたい
ワンフレーズ

採用した方が職場に早くなじめるように応援する、職場サポーターになってくれませんか？

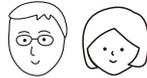
活躍のアイデア会議

ここから可能性があふれ出す。



本人や一緒に働く同僚たち、その支援者などが集まる作戦会議を開き、任せる仕事やサポート体制、配慮すべきことをお互いに把握します。できるだけ既存のルールや仕組みにとらわれず、どうすれば本人が力を発揮できるかについてアイデアを出し合います。

上司や同僚の
ホンネのつぶやき



- ・何も準備せずに初日を迎えたら、トラブル続出だったよ。
- ・同僚たちがいろいろなアイデアを出してくれた。
- ・事前に1週間の実習をしていたため、イメージしやすかった。

受け入れ職場だけでは視点が偏ることもあります。作戦会議には本人や社内外の知見のある人たちにも参加してもらうことで、バランスのよいアイデアが集まります。実際に仕事を始めると上手くいかないケースもありますので、適宜修正をするとよいでしょう。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

一緒に働く〇〇さんがここで力を発揮できるよう、工夫やアイデアを出し合しましょう。

実際にあった事例
集めてみました

B 入社前のひと手間編

2 まずは出してみる

▷ 採用する前に、チームメンバーに相談したところ、多くの不安が出てきました。整理してまとめると障がいに対する知識不足や経験不足、障がい者との関わり方がわからず、さらに皆に漠然とした不安があることもわかりました。

そこで、募集方法として支援機関から候補者の紹介や推薦をもらうこと、採用後もアドバイスをもらうこと、また採用面接にはチームリーダーも加わることにしました。思っていた以上に良い方が見つかり、メンバーと一緒に活躍してくれています。今では単純に障がいがあるからダメという発想はなくなりました。(旅行業)

▷ 採用の必要があるものの、情報交換をした他の企業から、「現場に相談せずに採用したところ、同僚からのサポートが得られず結果、退職に至った」という話を聞き困っていた。外部の方に相談すると、採用前に現場社員に障がい者雇用について一緒に話をしてくれることになった。当初はあまり良い顔をしていなかった社員も不安が少しおさまると「とりあえずやってみよう」という姿勢に変わった。最近では不安がっていた社員が率先して関わってくれている。(金融業)

3 職場サポーター

▷ 工場内の作業員と同じように、彼らも無線を着用しています。その無線に入る音声は指導員だけでなく、事務や受付の女性、倉庫番の男性など工場内の複数の人が聞けるようになっていきます。誰かが困っていたり、ちょっとした小競り合いが起こったり、はたまた指導員から怒られた時など、「大丈夫？」と声を掛けてくれる職場サポーターたちが今日も彼らを見守っています。(電気工事業)

▷ 指導役だけでなく、複数の同僚に職場サポーターを依頼し、コミュニケーションをとるようにしています。「〇〇さんがほめていたよ」、「△△さんが仕事ぶりを評価していますよ」という声かけが特に有効で、本人と上司や、指導役の関係が良好になり、また自信をもって業務に取り組んでくれるようになりました。職場サポーターたちもその役割を楽しんでくれているようです。(教育関連事業)

4 活躍のアイデア会議

▷ 任せる業務を社内から集めるために、どんな仕事出来るかを本人たちやチームのメンバー、支援者にも入ってもらい会議をして、具体的な動詞で表した一覧表にまとめました。例えば「切る」、「貼る」、「折る」、「並べる」などの項目があります。それを店内にくまなく配布したところ、今では彼らが出来た業務が次々と集まってきています。(百貨店)

▷ 支援者の勧めがあり、入社が決まった方と支援者に現場のスタッフ数名で事前に会議を実施した。切り出していた業務を説明すると、そのままではミスが出るのがわかり、入社までに簡単なマニュアルを準備することにした。また、食事を一緒に取ることが苦手とのことで、計画していた歓迎会も食事ではなくお茶会に変更した。いくつか配慮が必要なところが明確になると、それ以外は逆に普通に関わればよいと気づけたことが大きかった。(医薬品製造・販売)

<一緒にはたらくパターン>

C) スムーズな立ち上がり

5. ウェルカムサイン : あなたが来てくれて、うれしい!
6. 仕事の誇り : 引き出そう、最強モチベーション
7. 大丈夫の確認 : OK で自信を育む



このパターンの使用者

職場の方々 と 本人



効果的な使用タイミング

- ・ 入社初日～
- ・ 職場になじめていないと感じたとき

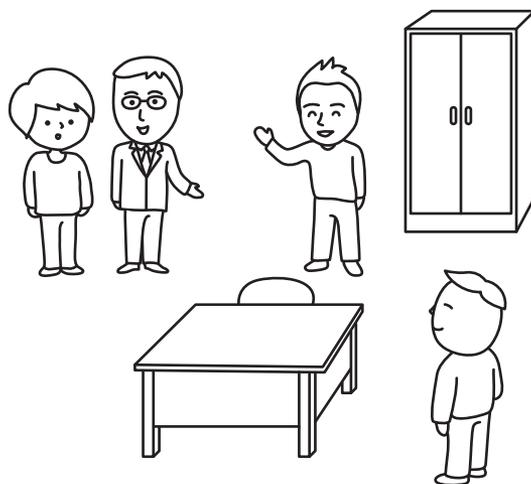


実行すると手に入ること

- ・ 入社初期のストレス（不安や緊張）の減少
- ・ 業務ミスの減少
- ・ モチベーションの向上
- ・ 早期離職率の低下

ウェルカムサイン

あなたに来てくれて、うれしい！



事前に備品やスケジュール設計などの受け入れ準備を整え、初日は笑顔と積極的な声かけで新しい仲間を迎え入れます。本人の不安や緊張がおさえられ、ここが自分の居場所だと感じてもらえると、働く意欲を高めることができます。

本人の
ホネのつぶやき



- ・急にみんなの前で自己紹介というのは、むちゃぶりで。
- ・初日に先輩方が声をかけてくれて、不安が和らぎました。
- ・さりげない会話で理解を深めようとしてくれる雰囲気が嬉しかった。

想像以上に緊張している人も多いのですが、過度な不安や緊張にプラス要素はありません。リラックスしやすい雰囲気づくりをします。欲を言えば勇気づけ、やる気を引き出せばより素晴らしいですね。職場サポーター（3）の活躍にも期待です。

ここが
ポイント

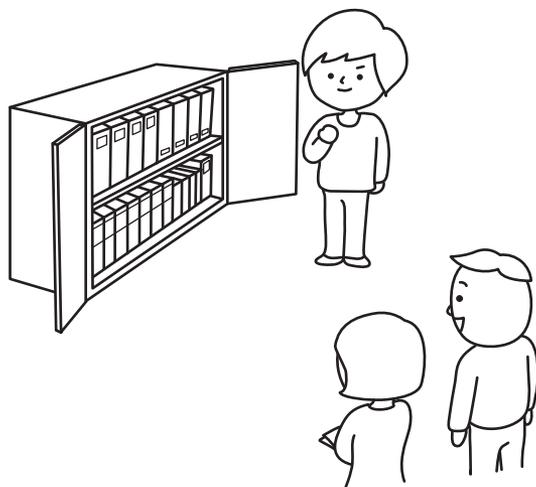


使ってみたい
ワンフレーズ

お待ちしております。今日からここが
〇〇さんの職場で、彼らが仲間です。
これからよろしくお願いしますね。

仕事の誇り

引き出そう、最強モチベーション。



業務のやり方を指示するだけでなく、その業務の目的や重視してほしいこと、そして会社にとって大切な仕事であることを伝えます。たとえば、関係する担当者を紹介したり、見学したりなど、業務全体の流れや目的が理解できる工夫をすると、チームの一員としての連帯感も高まります。

本人の
ホンネのつぶやき



- ・この仕事やる意味あるのかなあ、と感じたことがあります。
- ・普段会えないお客さんの声を共有してもらえて、やる気が増した。
- ・「ありがとう」って言われると、必要とされているんだと感じる。

業務の大切さを伝えることで、あらためて意識し直すことが見つかります。どんな業務でもていねいに取り組む姿勢は、本人だけでなく、それを見守る職場全体のモチベーションアップにもつながります。上手に使うと一石二鳥のパターンです。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

新しくお任せする業務の具体的な内容を説明する前に、この仕事の大切さを話しますね。

大丈夫の確認

OKで自信を育む。



任せた仕事をチェックし、ちゃんと仕事ができていることを伝えて自信を持ってもらうとともに、困り感も引き下げます。まだまだと感じても NG だけを伝えず、今のままでよいこと、改善すべきことの両方を伝えると、成長意識が高まります。

本人の
ホンネのつぶやき



- ・「いつでも聞いて」は不安な私には聞くタイミングが難しい……。
- ・疑問を残さず帰宅できる習慣ができた。
- ・何度も聞いてくれるので、ホンネを伝えることができる。

仕事をチェックするタイミングや頻度は本人と決めるとよいですが、最初は頻繁に実施するのがお勧めです。また一日を振り返る 10 分面談も有効です。上司からの OK には自己肯定感を高める効果があり、これは回りまわって職場雰囲気アップなどプラス効果を与えます。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

今日の仕事で工夫したところと、難しかったところを教えてくださいませんか？

実際にあった事例
集めてみました

C スムーズな立ち上がり編

5 ウェルカムサイン

▷ 採用面接で緊張しやすいという話があったため、メンバーで企画し、出勤初日の朝一番で、同じ部署で一緒に働く職員全員が参加して自己紹介をする場を設けました。名前だけでなく、趣味や好きなことを各自が趣向を凝らして、本人に分かりやすく伝えるようにしたところ、楽しんで話を聞いてもらえた様子でした。本人の笑顔を見て、一緒に働く職員たちもホッとして、お互いの距離感が近づいたようにも感じました。(販売代理店)

▷ 緊張が強く、自分からのコミュニケーションが苦手な方を採用しました。人との関係を築くことにかなり時間が必要だと支援者から情報提供があったため、お願いして本人の興味のある事や、好きな事の情報を入社前に確認しました。その情報を職場サポーターに共有し、休憩時間や合間に「○○が好きなんだって？私も好きだよ」、「私はこんな経験があるよ」など積極的に話しかけたところ、本人が職場に馴染むのが早く、良い関係を築けました。(福祉)

6 仕事の誇り

▷ 社内各部署の様々な業務を受けるチームでは一つの社内ルールがあります。それは、出来た仕事は、作業を行った彼ら自身で依頼元の部署へ届けること。そして、依頼元は必ず彼らに直接「ありがとう」とお礼を言うこと。自分たちの仕事が「ありがとう」という言葉に繋がることを知っている彼らは、会社の一員として働く誇りを持ち続けています。(百貨店)

▷ 親会社の理念を子会社の社員全体で共有できるように朝礼やミーティングを行っている。お客様のために丁寧に取り組む、ニーズに応えるために最後までやり切る共通理解につながっている。自分たちの頑張りが会社を支えているという意識があり、会社からも感謝のメッセージを送ることがある。(化粧品製造販売業)

▷ 毎月1回研修会を実施しています。仕事に必要なマナーや知識の勉強だけでなく、メンバーに今の仕事の改善点などを考えてもらい、出てきた意見を業務に取り入れています。自分たちが出したアイデアが業務に反映されて、モチベーションアップにもつながっています。(介護事業)

7 大丈夫の確認

▷ 上司は本人の仕事を評価しているものの、本人の自己評価が低く、いつも他人の評価を気にしている方がいました。そこで支援者に相談し、三者面談を行い、改めて本人の仕事ぶりを評価する場を作りました。できているところを伝え、さらに期待していることも伝えたところ、本人の不安は軽減したようでした。その後は、毎日10分程度の振り返りの時間を設けて、不明点や困っていることを確認し、「大丈夫、できているよ」と伝えるようにしています。(ネット通販)

▷ 初めての障がい者雇用で、本人への関わり方が分からないまま仕事をしてもらっていました。業務ミスが多くても指摘していいものなのか、何が原因なのか分からず悩んでいました。社外の人にも相談し、障がい者だからという視点ではなく、ほかの社員同様にやるべきことはやってもらうという視点で接するということを知り、まずはできていることは認めるようにしました。その上でミスがあった際は遠慮せずに本人に伝え、どうすればミスがなくなるか一緒に考えました。ミスも減ったことで、仕事も以前より進み、本人のやる気も高まったようです。(専門商社)

<一緒にいたらくパターン>

D) 多様性に気づくコミュニケーション

8. 困ったら共有 : 分かち合うと、分かり合う
9. なるほど！探し : 違いがあるから、素晴らしい
10. 伝わることは : 通じあうって、気持ちいい



このパターンの使用者

職場の方々と本人



効果的な使用タイミング

- ・入社初日～
- ・コミュニケーションに課題があると感じたとき

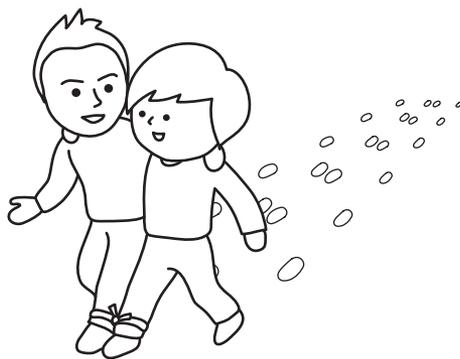


実行すると手に入ること

- ・双方の問題意識の解消
- ・お互いの信頼関係の向上
- ・多様性を受け入れる力
- ・業務理解の向上
- ・離職率の低下

困ったら共有

分かち合うと、分かり合う。



本人には、困ったときには遠慮せずにお互いに共有することが大切だという考え方を伝え、共有するタイミング、声のかけ方、即時対応できないときのルールを決めておきます。多様性とは違いがあることですから、共有することでたくさんの気づきが手に入ります。

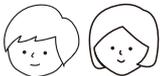
本人の
ホンネのつぶやき



- ・困っているけど、みんな忙しそうで相談しづらい。
- ・1分間迷ったらとりあえず聞いてね、という教えに助けられた。
- ・今さら聞けないことが、実はけっこう大切なこと。

困りごとには本人の困りごとと、周囲の困りごとがあります。いずれも遠慮や過剰な気遣いなしに、素直に言えて、聞ける準備があるといいですね。それでも、実際に言われるときはドギマギするものですから、言い方はきつくなりすぎないようにご注意を。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

「困ったら共有」のルールを今使ってもいいですか？
(相手) もちろん！どうしましたか。

なるほど！探し

違いがあるから、素晴らしい。



うまくいかない出来事が発生した際は、個性や立場の違いがあることに着目し、何が自分と違うか探してみます。すぐに答えが見つからなくても、時間をかけ、多くの人に関わり、情報を共有しているうちに、「なるほどね」という気づきの瞬間が訪れます。

本人の
ホンネのつぶやき



- ・「できない理由は？」って威圧的に聞かれても答えられない……。
- ・解決にいたらなくても理解しようとしてくれるだけでありがたい。
- ・お互いの理解が進むたびに、自分の居場所はここだと思える。

できて当たり前なことに「なぜできないの？」と感じるとモヤモヤしますが、その状況にこそ本人の特徴が隠れています。本人だけで気づくことが難しい場合も多くあります。理由が見つかり「なるほどね」と思えたときには、お互いの信頼感も高まるでしょう。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

〇〇さんにはこれが難しいんだね。どんなふう難しいのか教えてもらえるかな。
一緒に解決策を考えよう。

伝わることば

通じあうって、気持ちいい。



相手に届く伝え方を工夫します。伝達方法（言葉、ジェスチャー、文字、絵、手取り足取りなど）や、スピード、一度に伝える情報量を調整すると、本人が受け取りやすい伝え方が見つかります。理解できたかの確認（口頭や実践での確認）も何度か行くと、伝達の精度が上がります。

本人の
ホンネのつぶやき



- ・一度にたくさん言われても覚えられない。
- ・説明を聞くより、マニュアルを読んだほうが頭に入る。
- ・理解できている仕事は自信を持って取り組める。

職場で「わからない」と言えるのは自信がある人で、言えない人も実は多くいます。説明したから理解しているはずととらえず、まだ理解できてないところがあるかも知れないと考えるとよいでしょう。本人が素直に「わからない」と言えると良い関係ができていと思われま

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

今の仕事の理解度を 100 点満点でいうとどのくらい？ 50 点ね、OK。足りない 50 点はどんな感じが教えて。

実際にあった事例
集めてみました

D 多様性に気づく
コミュニケーション編

8 困ったら共有

▷ 本人が自発的に発言することが難しいことを知った上司が、業務日誌を発案しました。今日の業務内容とそれに対する感想や困っていること、今日の気分を5段階で選択するというシンプルな内容です。その場で言えなかった不安や疑問を日誌に書いて提出してくるので、翌日までに回答を書いて渡すと、本人からは「解消しました」のコメントが書かれます。その場で「だいじょうぶ?」と聞くと、思わず「だいじょうぶです」と答えてしまう方にとって、交換日記のようなこの日誌は大きな安心につながっています。(情報処理サービス)

▷「困った時は相談して」と本人に伝えていましたが、本人から何も発信がないため問題がないと思っていました。数か月たったある日、外部の支援者に本人の聞き取りをしてもらうと、いつ誰に相談して良いのかわからず困っているとのこと。そこで本人からの発信を待つだけでなく、月に1回の面談を設けたところ本人との信頼関係ができ、段々と困ったことをその場で話してくれるようになりました。今では業務の進みが悪くなったと感じた時は、指導役からも声を掛けて、一緒に業務改善のミーティングを開いています。どこでつまづいているのか、何が課題か話をする文化ができています。(食品専門商社)

9 なるほど! 探し

▷ 口頭で伝えるだけでは理解しにくいと事前に聞いていた方を採用。紙に書いて伝えることにしていたが、上司以外とはコミュニケーションが取れず孤立気味に。本人も周囲も書いて伝えることに慣れていないことがわかり、気軽にできる環境を作るため全職員にブギーボード(電子メモ)を配布した。(サービス業)

▷ 休憩から職場に戻る時間を守れない方に、注意してもあまり効果がありませんでした。そこで本人に理由を確認したところ、少し離れた休憩所までの移動時間は休憩時間に含まれないと考えていたことが分かりました。正しい休憩時間の使い方を伝え、本人が納得して以降、時間を守れるようになりました。(大型量販店)

10 伝わることば

▷ 発達障がいという特性もあり、挨拶以外の会話や相談などが苦手な方とどうコミュニケーションをとるかを検討しました。支援者から提案されたK-STEP(※)を入職時から導入し、毎朝本人と5分程度会話する時間を持っています。シートをみながら本人の体調や心理状態について確認することもできるので、とてもわかりやすく、言語表現が少ない方との対話ツールとして役立っています。(鉄鋼製造業) ※K-STEP(40ページ)を参照

▷ 文書マニュアルに沿って仕事をするようにお願いしたところ、なかなか最後までやり遂げられずにいました。写真やイラストを用いることが効果的ということを知り、マニュアルをより視覚化して作成し直してみたところ、仕事がかどるようになりました。(建設業)

▷ 業務に慣れたため、固定業務以外に、臨時的な業務を依頼するようになった。しかし、突然勤怠が不安定になり、早退することもありました。面談をしたところ、業務の合間に別の作業を言われることで、優先順位が分からなくなり混乱をしていたことが判明。その日の仕事の優先順位を毎朝指示し、臨時の仕事も指導役が間に入り管理、また口頭でなく紙面で依頼するようになったところ、勤怠も安定するようになった。(衣料品製造販売)

多様性のあるコミュニケーションを実現する

川崎就労定着プログラム



K-STEPは無料で
ご利用頂いており、
一年で500名以上の方が
新たに利用開始する
コミュニケーション
ツールです

川崎市では本章テーマである「多様性に気づくコミュニケーション」を促進するため、K-STEPの普及啓発をすすめています。

多様性の大きな阻害要因は「わからない」ことです。K-STEPは、精神障がいをはじめとした状態管理に課題のある方の伝わりにくさを「よくわかる」に引き上げ、安定的な継続雇用を実現するツールです。

効果

毎日定時に本人から「セルフケアシート」を使って、現在の状態を1, 2分程度で報告してもらうだけで、以下の効果が期待できます。

- ① 分かりにくい状態が可視化され、病気や障がい理解が深まります
- ② 本人への理解が深まることで適切な配慮提供がしやすくなります
- ③ コミュニケーションが生まれ、職場内での孤立を防ぎます



K-STEP 利用者

- ・ 以前より体調管理がしやすくなった。
- ・ 上司や同僚に自分のことを伝えやすくなった。
- ・ K-STEPのおかげで安心して働けるようになった。

- ・ 体調や気持ちの変化がわかりやすくなった。
- ・ 以前は触れにくかった話題も、K-STEPを使うと質問しやすくなった。
- ・ 理解が深まり、関わり方が変わった。



企業の声

記入例

4月	オフタイムC			良好サイン			注意サイン			悪化サイン			セルフケア			備考 ～服薬情報・引き金など～
	睡眠	食事	ストレス	活動的	プラス思考	心に余裕	ため息増加	物忘れ	イライラ	憂鬱	思考停止	外出不可	洗顔	水分補給	頓服薬	
1日 木	朝	×	△	△				○	○	○			○		○	なかなか寝付けず
	昼						○	○		○			○	○	○	
2日 金	朝					○		○					○			昨夜より寝れた
	昼	△	○	○		○		○					○	○	○	
3日 土	朝					○			○				○			昼休みに仮眠
	昼	△	○	○	○	○							○	○	○	
	晩				○	○									○	

運用の仕方

まずは本人が自分オリジナルのシートを作成しておきます。
本人だけでの作成が難しい場合は支援者に入ってもらうと良いでしょう。

STEP 1

本人が午前、午後の業務開始前に今の状態をシートにチェック

STEP 2

本人から上司にシートを見せながら1分程度で報告

STEP 3

上司は不明点を質問したり、気づきをフィードバック。必要な場合は、配慮について相談

詳細情報

セルフケアシートや作成マニュアルは、川崎市ホームページからダウンロードできます。詳しくは、川崎市ホームページ「障がいのある方の働くしあわせの実現を目指すK-STEPプロジェクト」をご覧ください。



川崎市 K-STEP

検索

<一緒にはたらくパターン>

E) 活躍に磨きをかける

11. できるが増える : 今回はどこをアレンジする？
12. できないを見極める : 強みを伸ばすほうが戦力アップ
13. 見守りの距離感 : 急がず、じっくり



このパターンの使用者

職場の方々と本人



効果的な使用タイミング

- ・入社1週間～
- ・できること、できないことが見えたころ

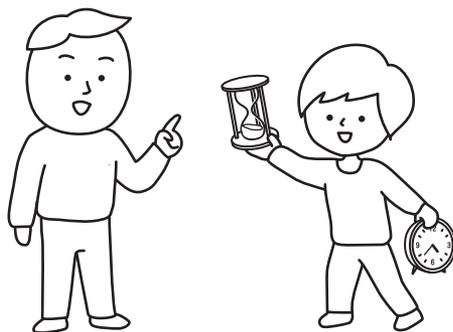


実行すると手に入ること

- ・業務アレンジ力の向上
- ・適性業務を見極める力の向上
- ・生産性の向上
- ・サポートの距離感
- ・お互いの信頼関係の向上

できるが増える

今回はどこをアレンジする？



苦手なことがあっても業務遂行できるアレンジの引き出しを増やします。ポイントは「本人の努力」「周囲のサポート」「環境の工夫」の3つの視点の組み合わせです。本人に「がんばれ!」と言うだけでなく、たとえばロープレの実施や業務工程の修正など、できるためのアイデアを実行します。

本人の
ホネのつぶやき



- ・「がんばって」と言われても、うまくできない自分が嫌い。
- ・先輩と一緒に作業工程を見直したら、ミスが減って自信がついた。
- ・できない理由は、あなただけの問題ではないと言われて嬉しかった。

活躍のアイデア会議（4）を開催し、アイデアを集めて実行します。任せた当初は、大丈夫の確認（7）で後押しをしましょう。すると苦手意識が減少し、新しくできる仕事が増えたことで本人の士気も高まります。

ここが
ポイント

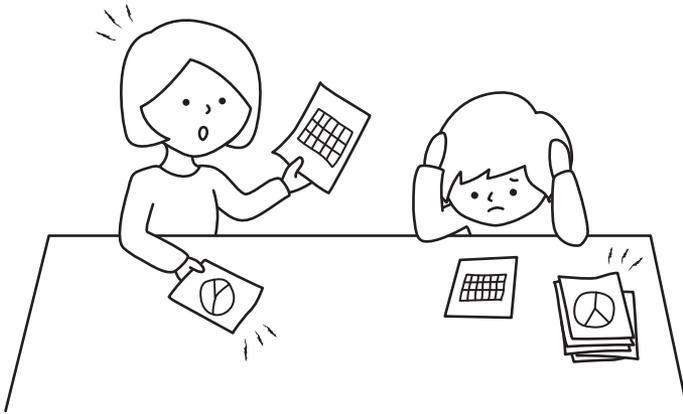


使ってみたい
ワンフレーズ

苦手な電話だけど内線だけならどう？
(本人：やってみたい)
よし、応援するからロープレをやってみよう。

できないを見極める

強みを伸ばすほうが戦力アップ。



努力や工夫をしても改善が難しい場合は、いっそ担当業務を変えることもひとつの選択肢として考えます。こだわり過ぎると生産性が上がらないだけでなく、職場のストレスが増えることにもなります。本人の適性を重視して、より力を発揮できる業務を再アサインします。

本人の
ホンネのつぶやき



- ・ミスが連続すると、自分がダメな人に思えてくる。
- ・「活躍できる仕事はまだまだあるよ」の言葉が嬉しかった。
- ・今はできなかったけれど、またいつかできるようになりたい。

好き嫌いで苦手と言っていると考えがちですが、苦手の原因が障がい特性に起因する場合があります。できるが増える (11)を試しても改善が難しい場合は、なるほど! 探し (9)を使ってみるとよいでしょう。

ここが
ポイント

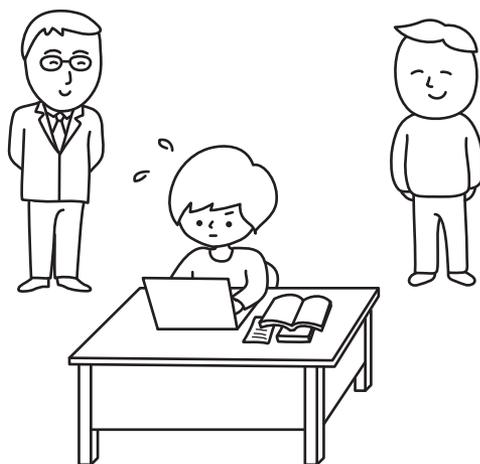


使ってみたい
ワンフレーズ

苦手なことは誰にでもあるものだよ。この仕事は他の人に任せて、別の仕事をするという選択肢もあるけど、どう？

見守りの距離感

急がず、じっくり。



覚えた業務は、本人のやり方やペースで取り組める環境をつくります。定時での報告相談のタイミングを設け、状況を確認し、必要な課題や助言を提供します。最初は精度、次にスピードの順で課題をクリアできるようにステップを区切ると習得も早く、自信にもつながります。

本人の
ホンネのつぶやき



- ・他の人と比べられると、責められている感じがする。
- ・成長を見守ってくれていると感じる職場で働けて嬉しい。
- ・自分のやり方を尊重してもらえらるともっとがんばろうって気になる。

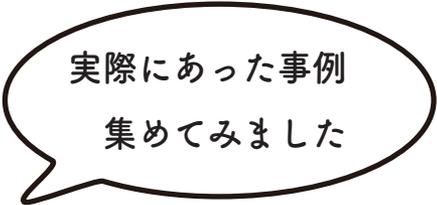
大丈夫の確認 (7) や 困ったら共有 (8) と相性の良いパターンです。信頼であって放任ではないという距離感には 職場サポーター (3) の存在も大切です。適切な距離感是人によって違うため、本人と話しながら距離を見出すと良いでしょう。

ここが
ポイント



使ってみたい
ワンフレーズ

この仕事は任せても大丈夫かな。1時間後に途中報告をしてください。途中で迷ったらいつでも相談してね。



実際にあった事例
集めてみました

E 活躍に磨きをかける編

11 できるが増える

▷ 掃除機やゴミの分別は問題なくできるのに、何度注意をしても、床を拭く雑巾で事務所の机を拭いてしまい、周囲も注意をするのに疲れてきていました。支援者に相談したところ、本人にはテーブルフキンと雑巾の違いを明確に認識できていないことがわかりました。そこでテーブルフキンと雑巾の色を変え、それぞれに大きな文字で「テーブル用」、「ゆか用」と書いたところ、全く間違いがなくなりました。注意も不要になり、お互いのストレスも減りました。(清掃業)

▷ 事務関連職は初めての方を採用した。上司は与えている業務量はまだ少ないから平気だと判断し、朝に一日分の業務の指示をしていた。しかし、仕事がかたどらず、時にはパニックになるため、アフターフォローに時間がとられていた。仕事を理解していないのかと確認すると、一つひとつの業務はメモもしっかり作って理解できている。原因を探るうちに、複数の業務に優先順位がつけられないことが問題だと気づいた。そこで、業務指示では、各業務の締め切り時間を決めて、締め切りの早いものから行うようにした。また、作業量が多いものは一定時間毎日取り組む時間も設定した。ペースを掴んだあとは、状態も安定し、今ではなくてはならない戦力になってくれている。(行政)

▷ 量の多い仕事に負担を感じやすい方を採用。大量の書類チェック作業をお願いするのですが、最初に何枚あるかをカウントしてもらおう工程があり、それが負担になるようです。そこで支援者にも入ってもらい本人と職場で話し合いました。結果、枚数を数えるのではなく、高さで換算してみることにしました。今日の目標は何cmと決めて取り組んだところ負担感が減り、苦手意識も次第に薄れて行きました。100枚、200枚と膨大な枚数も定規で計ると、ほんの1cm、2cm。捉え方を変える工夫によって、本人の負担を減らし、できなかった仕事ができるようになりました。(フードサービス業)

12 できないを見極める

▷ パソコンのスキルが高く事務職で採用したが、電話対応は苦手で不安が強くなるため配慮してほしいと申し出があり、電話には出なくてもよいことにしていた。仕事に慣れて仕事を増やす相談をした際に、本人から内線を取ってみたいとの発言があり、やる気を買って挑戦させてみた。しかし、ロープレをしても上手くいかず、実際に出てみるとトラブルも起こり、本人の不安が強まったことから他の業務にもミスが出てしまった。本人と再度話をして「電話にでない分、他の社員の業務の一部を担う」という方針を決め、事務分担の見直しを行った。電話には出ていないが、本人の頑張りは職場で評価している。(建設業)

▷ すべての同僚と関係性を築いて欲しいと考え、仕事の指示を同僚全員から本人にするようにしていました。しかし、過去の経験から本人が苦手と感じてしまうタイプの同僚がおり、気づかぬうちに本人のストレスを増やしてしまっていました。面談時にそのことに気づき、苦手を乗り越えてほしいとお願いし、本人も頑張ってくれましたが、トラウマにつながる要素が含まれており、無意識に嫌な記憶が甦るためこのやり方を断念することになりました。指示はスタッフ1、2名に変更したところ本人も休むことなく順調に仕事を継続することができるようになりました。(クレジット・信販)

13 見守りの距離感

▷面接した方が前職での失敗経験から自信を回復しきれないままであることを知りました。正直に自分を出せることや成長意欲を感じることから、当社でなら力を発揮してもらえると考え採用しました。業務を通じて自信をつける関わり方を外部支援者と指導担当者が一緒に検討しました。わかるまでは何度も教えること、業務は細分化し、完了したら報告してもらいチェックすること、できる業務は任せてわからない場合にのみヒントを出し、自分で取り組めるようにサポートしました。もうすぐ採用して1年ですが、入社時とは見違える笑顔で仕事を続けています。指導担当者からは、アルバイトから契約社員に引き上げたいとの申し出がありました。(倉庫業)

▷新しく採用した方の最初の指導役は、その業務にもっとも詳しい一方、自分のやり方にこだわりが強い特徴がありました。しばらくすると本人から人事に相談があり、辞めたいとのこと。話を聞くとやり方に対して細かい指示が多く、上司の視線が気になって仕事が進まず、また注意を受ける悪循環がある様子。そこで、部門長と指導役に本件を伝え、採用した方を別チームに異動することも含めて相談したところ、指導役が反省し、部門長のアドバイスも受けながら、もう少し距離を置いて関わると言ってくれました。その後、指導方法も改善され、仕事の指示は丁寧にするものの、やり方は本人に任せてくれるようになりました。指導役も成長する機会になり、障がい者雇用をした別なメリットもあったように感じています。(人材サービス業)

<次につなぐパターン>

F) より大きな流れを生み出す

14. 足を運んで、見て、聞いて：職場と共に成長する
15. 成果を認めて広げる：ウチもここまできた！
16. 未来の働き方へ：10年後の働き方は、きっとこんな感じ



このパターンの使用者

人事 や 経営陣の方々



効果的な使用タイミング

- ・入社1か月～
- ・成果が確認されたころ



実行すると手に入ること

- ・多様性を引き出すノウハウ
- ・職場と人事や経営の信頼関係の向上
- ・職場のモチベーション
- ・他の職場への横展開
- ・多様性を実現できる組織風土
- ・すべての社員の働き甲斐
- ・競争力や採用力
- ・社会からの賞賛

No.14 <より大きな流れを生み出す>

足を運んで、見て、聞いて

職場と共に成長する。



人事は職場のがんばりを後方支援します。上司や指導役だけでなく、職場サポーターや本人からも状況や困り感を定期的にヒアリングします。職場だけで改善できない問題も、人事としての解決策を考え、外部の有識者に相談することで、改善を図ることができます。

職場の

ホンネのつぶやき



- ・採用した後は丸投げだと職場の士気は上がらないよ。
- ・人事視点でのアドバイスが職場の視野を広めることがある。
- ・他社の成功事例は職場では集められないので、大変参考になった。

プラスへの転換 (1)の「ちょっとではなく、すごくよくなる」を意識して、職場の経験値を会社の経験値に引き上げます。成果を認めて広げる (15)につなげることで、ノウハウを高めると共に、他の職場に広げることも容易になるでしょう。

ここが
ポイント



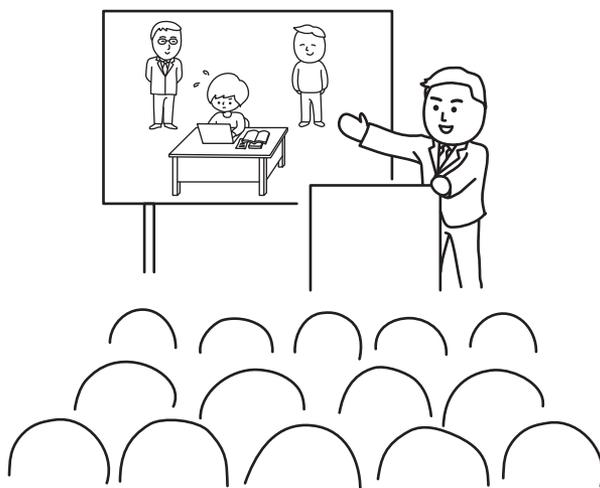
使ってみたい
ワンフレーズ

いつもご苦労様です。今日是一緒にランチをしながら、この1か月の取り組みについて聞かせてください。

No.15 <より大きな流れを生み出す>

成果を認めて広げる

ウチもここまできた！



経営者の会議では1年に一度でもよいので、多様性に取り組む意義や目的、成果を定期的に確認します。また職場の状況や成功のポイントを社員総会などの場で紹介し、称賛することで、他の部署に同様の取り組みが広がることを後押しします。

職場の

ホンネのつぶやき



- ・法定雇用率さえ達成していればOKなんてもったいない！
- ・社長が全社発信で取り組みを称賛してくれて嬉しかった。
- ・あそこの職場にできるなら、ウチの職場でもできるはず。

始めたときは肝入りでも、時間が経つと取り組む職場以外の関心が低いのでは、報われません。スポットライトを当てましょう。褒める際は「このチームは『なるほど！探し』が上手です」のように、キラパタのパターン名を使うと、キラパタの社内普及に一役買うことができます。

ここが
ポイント



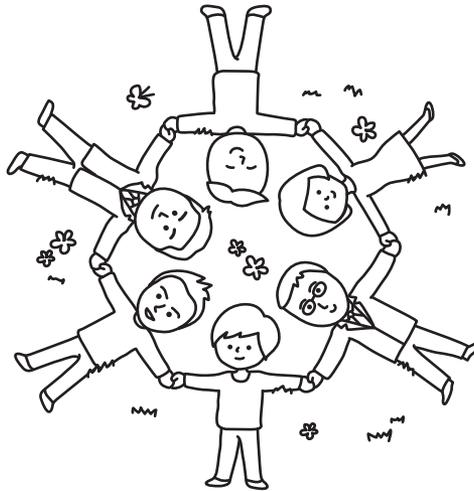
使ってみたい
ワンフレーズ

素晴らしいのは、法定雇用率を達成したことではなく、多様性を受容した働き方風土が実現しつつあることです。

No.16 <より大きな流れを生み出す>

未来の働き方へ

10年後の働き方は、きっとこんな感じ。



性別、年齢、障がいの有無、国籍、LGBT、雇用形態など無関係に誰もが持てる力を十分に発揮できるための、環境整備はもちろん、就業規則も整っています。

すべてを受容し信頼し合う価値観があり、相互のサポートや活発なコミュニケーションにあふれています。

あらゆる人がエンパワーメントされる職場では、誰もが幸せを感じており、入社希望者が後を立ちません。

たった 10 年先の未来、そんな職場を実現しています。

実際にあった事例
集めてみました

F より大きな流れを
生み出す編

14 足を運んで、見て、聞いて

▷ メンタル不調に陥ったことで、業務以外のことで上司に相談する回数が増え、上司の負担が大きくなっていました。そこで、人事も面談に同席しながら本人の話聞き、上司には職場の状況を確認しました。職場の業務配分の調整をした上で、人事から本人に長期休養をとることの提案したことで、本人も安心して休養をとることができたようです。早期の決断が良かったのか、結果として早く職場に復帰することができています。同様のことがあった場合には、早期の長期休養も選択肢の一つとして考えるという共通認識が職場や人事との間で生まれました。(福祉業)

▷ 入社当初から勤怠が安定しませんでした、「休みが多いのは病気の特徴だ」と考え、職場の上司は本人に「無理して来なくても大丈夫だよ」と伝えていました。しかし、これ以上休みが続くと就業規則上、雇用契約の更新が難しい状況になっているため人事も介入し、外部の支援者にアドバイスを受けることにしました。本人と支援者、上司、人事の四者面談により、勤怠の不安定の原因が職場での人間関係の不安からくるものと分かったため、配置換えをし、K-STEP (※) を活用した本人と上司とのコミュニケーションの場を意識的に設定したところ、本人の不安も和らぎ、勤怠も安定するようになりました。現場任せだけでは契約が更新できなかった可能性があります。優秀な社員が退職に至らずに済んでホッとしています。(出版業)

※K-STEP (40 ページ) を参照

▷ 普段のマネジメントは現場に任せていますが、採用後 1 年間は、月に 1 度人事と一緒にランチを取ることにしています。ランチの席では仕事のことだけでなく、どんな話をしても良いことにしているため、本人も楽しみにしてくれているようです。そこではちょっとしたホンネや現場では言えないという不安も話してくれるため、情報の扱いには注意しますが、現場に上手にフィードバックし、現場運営に役立ててもらっています。(システム企画・開発業)

15 成果を認めて広げる

▷ 精密機器部品の検品を任せています。地味な仕事ですが、まじめに取り組む姿勢や丁寧な仕事の仕方など、他の従業員の見本になる働きぶりを評価し、「社長賞」を授与して全社員の前で表彰しました。本人は以前にも増して熱心に仕事に取り組んだのはもちろん、他の社員も、障がいがあっても会社の戦力になるのだという意識の変化が生まれました。今では業務内容に合う人がいれば、また障がい者を雇用してみようとするようになっています。(精密機器製造)

▷ 障がいのある社員が社外活動で活躍する様子を親会社の社内向け月刊誌に度々掲載。さらに新入社員の研修を障がい者社員が多く働く現場で実施している。自然に意識が変わるほうが良いのかもしれないが、ある程度の演出や見せ方は大切だと考えている。おかげで親会社の幹部が興味を示し、業務の相談や発注量が増える、業務に対する信頼度が上がるなどの社内理解につながっている。(製薬・特例子会社)

16 未来の働き方へ

ここには将来の御社の姿をご記入ください。

相談窓口のご紹介

障がい者雇用を進める際に、社内だけでなく、社外の相談窓口を活用することで、問題が解決する場合があります。

ここでは公共サービスや福祉サービスを目的別に紹介します。窓口や具体的な連絡先については、ハローワークに問い合わせる、またはインターネット検索等により、調べる事が可能です。公共サービスの場合、費用負担のかからない場合が多いですが、詳しくは相談先で直接確認してください。

1) 助成金制度について知りたい

障がい者の新規雇用や職場定着に向けた取り組みをする際に、助成金を受給できる場合があります。

(雇用契約後だと申請できないものもあります。)

【そんな時の相談窓口】

- 都道府県労働局・ハローワーク
「特定求職者雇用開発助成金」や「トライアル雇用助成金」、「障害者雇用安定助成金」など新規雇用や雇用継続に関する助成。

- 高齢・障害・求職者雇用支援機構
施設や設備の整備、介助者の配置や委嘱、通勤対策などに関する助成。
(障害者雇用納付金制度に基づく助成)

2) 雇用する際のアドバイスを受けてみたい

障がい者一人ひとりの特性に合わせた働き方や関わり方、雇用管理の方法などのアドバイスを受けて、他社での成功事例を参考にしたりすることで、雇用を円滑に進めることができます。

その他にも「雇用する前に、まずは実習から受け入れてみたい」「新規雇用をする際に職場にマッチした人を推薦してもらいたい」「就職後のフォローをしてもらいたい」などの相談をすることができます。

【そんな時の相談窓口】

- 障害者就業・生活支援センター または 障害者地域就労援助センター
雇用する方が既に決まっている場合は、その方が住んでいる自治体のセンターへ、決まってない場合は、お近くのセンターへお問い合わせください。
※ 就労援助センターは、自治体によっては、「就労支援センター」など別の名称で呼ばれる場合や、または設置されていない場合もあります。

3) 就職に向けた訓練を受けた方を雇用したい

障がい者の中には、体力や体調面でハンディキャップのある方がいます。そのような方を雇用する場合、就職に向けた通所訓練を受けている方を採用すると、勤怠が安定しやすく、訓練機関から具体的なアドバイスを受けられるなどのメリットもあります。訓練機関からの雇用が上手く進んだことで、次の雇用を検討する際にも、同じ機関に相談をして、雇用を進めていくというケースもあります。

お近くに訓練機関が複数あり、どこに相談したらいいのか分からない場合には、いくつかの機関を見学して訓練内容や訓練者の状況を比較し、またはハローワークや障害者就業・生活支援センター、就労援助センターから各々の機関の情報を聞くなどして、決めてもよいかもしれません。

【そんな時の相談窓口】

- 就労移行支援事業所 または 障害者職業能力開発校

4) ジョブコーチを利用したい

ジョブコーチ（職場適応援助者）は障害者職業カウンセラーが策定した支援計画に基づき、障がい者の作業能率や、職場でのコミュニケーションを改善するなどの支援を実施します。事業主や職場の方々も、障がい特性の理解及び配慮方法についてのアドバイス、業務内容・指導方法などの改善に向けたアドバイスや提案を受けることができます。

【そんな時の相談窓口】

- 各都道府県の障害者職業センター

5) 復職（リワーク）支援を受けたい

うつ病などの精神疾患による休職者に対する復職支援が受けられます。休職者、企業、主治医の3者の同意のもと支援が行われ、生活リズムの立て直しやストレス対処などのプログラム、職場復帰に関するアドバイスや提案を受けることができます。（復職期限の直前だと支援が受けられない場合があります。）

【そんな時の相談窓口】

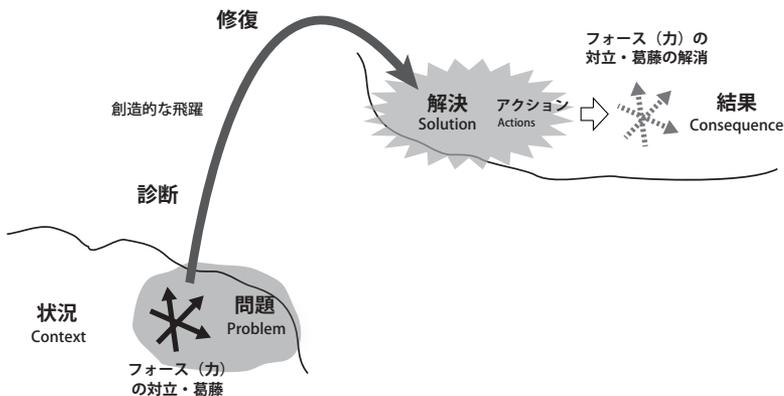
- 各都道府県の障害者職業センター

※ その他にも有料の復職支援プログラムやリワークデイケアなどを実施している医療機関等もあります。

パターン・ランゲージとは

パターン・ランゲージは、良い実践の秘訣を共有するための方法です。成功している事例やその道の熟練者に繰り返し見られる「パターン」を抽出し、抽象化を経て言語（ランゲージ）化しています。そういった成功の“秘訣”ともいうべきものは、「実践知」「センス」「コツ」などといわれますが、なかなか他の人には共有しにくいものです。パターン・ランゲージは、それを言葉として表現することによって、秘訣をもつ個人が、どのような視点でどのようなことを考えて、何をしているのかを他の人と共有可能にします。

「パターン」は、いわば型のようなものをもっており、決まったルールで書かれています。どのパターンも、ある「状況」(context)において生じる「問題」(problem)と、その「解決」(solution)方法がセットになって記述され、それに「名前」(パターン名)がつけられています。このように一定の記述形式で秘訣を記することによって、「名前」(パターン名)に多くの意味が含まれ、それが共通で認識され、「言葉」として機能するようになっているのです。



パターン・ランゲージのよい点は？

1. 経験の交換・蓄積

「言葉」として対話のなかで使うことで、「秘訣」を共有できます。

他人の成功体験を聴いても、その本質をつかむことは容易ではありません。それは、話す側も自分の成功の本質を捉えて、それがスムーズに伝わるように話を構成するのが難しいということの裏返しでもあります。

ですが、パターン・ランゲージを介して対話することで、“今の対話で共有すべき成功の本質”を両者がともに理解しながら体験談を話し・聴くことができるようになります。個人の経験が成功の本質に沿ったかたちで効果的に引き出され、他の人に伝わるのです。聴いた人も、本質と、話者の状況ならではの具体的な詳細を分けて理解することができるため、本質を自分の状況に当てはめて取り入れることができるようになります。

2. 認識のメガネ

「言葉」がなければ見えない現象を認識できるようになります。

「机」という言葉がなければ、「机」について語り合うことはできません。自分はどんな「机」がほしいのか、「机」をどう改善したいのか…なども、他者と話し合うことはできません。このように、あるものを共通概念として認識することは難しいものなのです。

同様に、秘訣にも名前がなければ、それを認識し、他人に伝授したり、よりよくするために話し合うことができません。パターン・ランゲージは、秘訣に名前を付けることで、人々がそれらを認識することをサポートします。

パターン・ランゲージは「認識のメガネ」と呼ばれます。言語を通じて秘訣を認識していることで、上手な人がなぜ上手なのかを読み解き、理解することができるようになります。個人の経験が成功の本質に沿ったかたちで効果的に引き出され、他の人に伝わるのです。聴いた人も、本質と、話者の状況ならではの具体的な詳細を分けて理解することができるため、本質を自分の状況に当てはめて取り入れることができるようになります。

3. 経験の連続性

自分の経験を活かしつつ、他の人の成功の経験則を取り入れることで、その人らしさを肯定しながら成長することを促します。

成長するには、よいやり方を学んでいく必要がありますが、自分の状況や環境、個性などに合わせながら、他者の秘訣を取り入れていくのはなかなか難しいことです。パターン・ランゲージは、よい活動の「質」(quality、よさ)を構成する要素を細かく分けて、手軽に扱える大きさにしています。また、具体的にどう行動するかを自分に合わせて考える余地を残し、抽象的に記述することで、個々人が過去の成功パターンを取り入れやすくなるようにつくられています。

自分のやり方をやめて他の人のやり方をまねするのではなく、いまの自分に成功の秘訣を取り入れていくことで、自分のよさ・らしさを保ちながら、変化・成長していくことができます。このように、パターン・ランゲージでは、自分の過去の経験の上に、成功した他者の秘訣を乗せていくことで「経験の連続性」を実現することができるのです。

どういった方法なの？

パターン・ランゲージは、もともと 1970 年代に建築家クリストファー・アレグザンダーが住民参加のまちづくりのために提唱した知識記述の方法です。アレグザンダーは、町や建物に繰り返し現れる関係性を「パターン」と呼び、それを「ランゲージ」（言語）として共有する方法を考案しました。彼が目指したのは、誰もがデザインのプロセスに参加できる方法でした。町や建物をつくるのは建築家ですが、実際に住み、アレンジしながら育てていくのは住民だからです。

建築分野で発展したパターン・ランゲージは、1990 年代にはソフトウェアの分野に取り入れられるようになり、多くのパターン・ランゲージがつくられるようになりました。その後、2000 年に入り、人間の行為の秘訣を記述することに応用されるようになってきています。本冊子で紹介した「多様な人が輝くためのパターン・ランゲージ」は「パターン・ランゲージ 3.0」と呼ばれる、この第 3 世代のパターン・ランゲージのひとつです。

マニュアルとどう違うの？

現在、多くの領域では、理念とマニュアル（行動指示）の間をつなぐ言葉がありません。このつながりは、その文化に長くいる者には見え、体験できるものの、経験の浅い人には大変難しく、理念に則った日々の行動を行うことはなかなかできません。

パターン・ランゲージは、理念とマニュアルの「中空」を結ぶ「言葉たち」です。理念に結びつきながら、具体的な行動の手順は示しません。指示された手順通りに実行すれば必ず成功するというようなものではなく、活動の「指針」が少し抽象的に示されています。それにより、どのように行動することで理念に則ったよい「質」を体現していけるのかを自分で考えることができるようになっています。

パターン・ランゲージに興味をもったら

本冊子で紹介したような、人の活動・行為における経験則をパターン・ランゲージで記述し、知を広く共有する研究・実践は、日本では慶應義塾大学 井庭崇研究室を中心に進められています。井庭研究室は国際的にもこの分野を牽引し、複数の作品が英語・ドイツ語・中国語などに翻訳されるなど、日本から発信される「創造活動の支援方法」として広がりつつあります。

これまでに製作した主なものとしては「ラーニング・パターン」、「プレゼンテーション・パターン」、「コラボレーション・パターン」、自分らしい進路選択をするための「未来の自分をつくる場所」、認知症とともによりよく生きるための「旅のことば」、企画・プロデュース・新規事業を行うための「プロジェクト・デザイン・パターン」、主体的・対話的で深い学びを育むための「アクティブ・ラーニング・パターン<教師編>」などがあり、これらの多くはオンライン書店にて入手することができます。

また、次の本にはパターン・ランゲージの考え方や歴史、活かし方などが書かれています。興味をもたれた方は、ぜひ読んでみてください。

- ・『パターン・ランゲージ:創造的な未来をつくるための言語』（井庭 崇 編著, 中埜 博, 江渡 浩一郎, 中西 泰人, 竹中 平蔵, 羽生田 栄一, 慶應義塾大学出版会, 2013）
- ・『プロジェクト・デザイン・パターン：企画・プロデュース・新規事業に携わる人のための企画のコツ 32』（井庭 崇, 梶原 文生, 翔泳社, 2016）

*パターン・ランゲージに関するお問い合わせや質問は、以下へお願いいたします。

株式会社クリエイティブシフト <http://creativeshift.co.jp>

E メールアドレス： contact@ml.creativeshift.co.jp

多様な人たちが輝くために

本書は、2016年に発行した「障害者の活躍を生み出す働き方をつくる パターン・ランゲージ」の改訂版になります。

この2年間、川崎市では企業を対象とした「パターン・ランゲージ体験セミナー」を開催してきました。セミナーでは、障がいのある人たちにも加わってもらい、双方の対話を通じた学びや理解を目的としてきましたが、参加者からは「特別なことをするのではなく、新人を迎え入れるような気持ちで接すればいい」「障がいのある人や他の参加者と話しているうちにポイントが見えてきた」というようなご意見を多くいただきました。

それらの意見をもとにより分かりやすく、また少しだけ具体的なものになるよう心がけて、今回の改訂を行いました。本書（キラパタ）を通じてみなさんの職場内で対話が進み、効果的なアクションを実行していただけると幸いです。

川崎市は、病気や障がいがあっても働く意欲を実現できる、自立と共生の社会を目指して、今後ともみなさんと一緒に取り組んでいきます。

本書の感想などの送り先

メールアドレス：40syosyu@city.kawasaki.jp

※メールの件名は「キラパタ感想」としてください。

郵便：〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地

川崎市健康福祉局障害者雇用・就労推進課

謝辞

本書の元となる「障害者の活躍を生み出す働き方をつくる パターン・ランゲージ」の発行にあたっては、多くの方々にご協力いただきました。感謝し、ここに記させていただきます。

慶應義塾大学総合政策学部准教授井庭崇さん、株式会社富士通研究所岡田誠さん、井庭崇研究室金子智紀さん、国際大学GLOCOM/株式会社富士通研究所/認知症フレンドリージャパン・イニシアチブのみなさん。

株式会社アルファメディア小湊宏之さん、伊東寿晃さん、株式会社日本ヴォーグ社のみなさん、株式会社ベネッセスタイルケア野沢悠介さん、山口竜さん、生田圭史さん、特定非営利活動法人障害者就業・雇用支援センター秦政さん、高浜氏社会福祉協議会たかはま障がい者支援センター小松邦明さん、株式会社LITALICO昆野祐太さん、社会福祉法人県央福祉会小崎亜希子さん、太田めぐみさん、特定非営利活動法人マイWayのみなさん、川崎市チャレンジ雇用就業員のみなさん。

また、今回の改訂版の発行にあたり、ご協力いただいた方々にも、この場を借りて感謝申し上げます。

社会福祉法人青い鳥東根淳子さん、社会福祉法人電機神奈川福祉センター小川菜江子さん、村田謙造さん、三瓶三絵さん、小林亜希子さん、清水文人さん、苅籠望さん、古郡将行さん、社会福祉法人県央福祉会野辺季暢さん。

そして、前回に続き今回の改訂版においても、多大なご協力をいただいた株式会社クリエイティブシフトの正井美穂さん、阿部有里さん、働くしあわせJINEN-DO北村尚弘さんにもお礼申し上げます。

みなさん、どうもありがとうございました。

多様な人たちが輝くためのパターン・ランゲージ

2018年3月30日発行

2018年11月15日改訂

発行：川崎市健康福祉局障害保健福祉部

障害者雇用・就労推進課

〒210-8577 川崎市川崎区宮本町1番地

Eメール：40syosyu@city.kawasaki.jp



多様な人たちが輝くためのパターン・ランゲージ

～病気や障がいのある方を仲間に迎える際に読む本～

● 受け入れ準備パターン

A) 障がい者雇用を始める前に

1. プラスへの転換：ちょっとではなく、すごくよくなる

B) 入社前のひと手間

2. まずは出してみる：言葉にすると、安心が生まれる
3. 職場サポーター：応援したい気持ちでいっぱい
4. 活躍のアイデア会議：ここから可能性があふれ出す

● 一緒にはたらくパターン

C) スムーズな立ち上がり

5. ウェルカムサイン：あなたが来てくれて、うれしい！
6. 仕事の誇り：引き出そう、最強モチベーション
7. 大丈夫の確認：OK で自信を育む

D) 多様性に気づくコミュニケーション

8. 困ったら共有：分かち合うと、分かり合う
 9. なるほど！探し：違いがあるから、素晴らしい
 10. 伝わることば：通じあうって、気持ちいい
- ※ 川崎就労定着プログラム「K-STEP」のご紹介

E) 活躍に磨きをかける

11. できるが増える：今回はどこをアレンジする？
12. できないを見極める：強みを伸ばすほうが戦力アップ
13. 見守りの距離感：急がず、じっくり

● 次につなぐパターン

F) より大きな流れを生み出す

14. 足を運んで、見て、聞いて：職場と共に成長する
 15. 成果を認めて広げる：ウチもここまでできた！
 16. 未来の働き方へ：10年後の働き方は、きっとこんな感じ
- ※ 相談窓口のご紹介