

## K-STEP ヒアリング記録（企業編）

この記録はK-STEPを実施している就労移行支援事業所から一般の企業へ就労した方4名とその企業の上司あるいは同僚の方4名に対して、ヒアリング調査を行った際の記録をまとめたものです。

### ■心身の状態がわかりやすくなったと思いますか？（上司・同僚による回答）

- シートを見ると体調や気持ち面など日々変化があり、状況の変化を見て取ることができるため、非常にわかりやすいと感じた。
- メンタル面を含め、毎日のコンディションをありのまま報告してもらえるのでありがたい。（K-STEPを）機能させるには2つのことが必要。1つは、ありのままに申告してもらうこと。本人が無理して申告してはダメ。悪い時は悪いと言ってくれないとミスリードにつながってしまう。2つ目は、報告を聞く側がきちんと受け止められるようにしないといけない。
- 日々の変化に気づきやすい。（体調の変化の）季節的な要因も継続することで分かり、結果としてこちら側も心の準備ができる。申告と実態がずれていると意味がないが、状態が見える化できるところがよいと思う。
- 体調面以外にも、ストレスがかかっているのかや集中力はどうかなどメンタル面のことも分かるのでとてもわかりやすい。自分としてはそれを見て、一日の作業の組み立てを考えて本人に作業指示が出せる。
- 就職後に状態がひどく悪くなったということがないので、全体を把握したとは言えないが、朝出社した時の本人のモチベーションを含め、ある程度は把握できるといえる。

### ■コミュニケーションのきっかけになっていると思いますか？（上司・同僚による回答）

- ツールを使わず、例えば報告を口頭だけでするかメールで報告するか、方法はいろいろあるかもしれないが、ツールが何もないとなかなか話しにくかったり、聞きにくかったりと思う。また、例えば睡眠や食事の状況などについて、「いつからなの？」と聞いていたりして、コミュニケーションを深めていくきっかけになると思う。報告を始めてから数ヶ月くらいたつと、お互いに報告に慣れてきて、報告内容の延長で少し雑談ができるようになったり、関係を深めることにもつながっていると思う。
- 始業の10時と15時の一日2回報告を聞くことになっているが、自分もバタバタしており席にいないことも多いので、決まった時間に報告に来てくれるのはありがたい。なお自分が不在の時は、代替りの者が報告を聞くようにしている。
- 調子が良い悪いの報告にとどまらず、その理由も聞けるため役にたっている。また体調面のことなど、本来なら聞きにくいことも声をかけやすくなるし、仕事のことだけでなく私生活の話になることもある。
- K-STEPのおかげで、体調面のことなどをこちらから聞きやすくなった。シートがないと、具体的にどんなことを質問していいかわからないと思う。朝の報告は挨拶程度のものだと思っており、報告を受けるだけでなく、その後の業務の中でもコミュニケーションをとっていくことが大切だと思う。

### ■合理的配慮の提供がしやすくなりましたか？（上司・同僚による回答）

- 本人から「今日は調子が良くないので早退させてほしい」等、自分からある程度申し出てくれるので（配慮が）提供しやすいと思う。ただ、本人の状態を見てこちらから先に「〇〇をしたら？」と配慮ができていくかという点、そこまでは難しいというのがある。理由としては、「今は気にしてあげた方がいいかな」と思ってもそれが正しいかわからないし、こちらが「大丈夫？」と心配しすぎるのも「本人に失礼かな」とか「逆にやる気を削いだりしないかな」と思ったりと、いろいろ悩むことがある。なのである程度本人の方から「こういう配慮をしてもらえますか？」と伝えてもらえると配慮を提供しやすいというのはあると思う。ただ、そのためには自己の状態をシートに基づいて「正しく」申告することが前提として必要。
- 体調は日によって変わり、特に休日に調子を崩すこともあるが、休みが明けた時の状態も分かりやすい。また自分から「体調が〇〇なのでこうして欲しい」と言ってきてくれるのでありがたいが、だからと言って企業側が「どういう配慮をしていいかわからない」と言っていてはダメだと思う。「困ったら行政や相談センターに」というのでは、雇う側としてあまりにも主体性がないと思う。
- 精神障害でも身体障害でも、“障害者”として一括りにはできない。当然その人によって必要な配慮は違って来るはず。企業なので配慮できることに限りはあると思うが、できる限り長く働いて欲しいと思っている。そのためにはお互いがWIN-WINの関係になれるよう、考えながら解決していかないといけないと思う。短期間では難しいとは思いますが、ある程度の期間の中でそうなれるようお互いが努力しないといけないと思う。
- 「注意サインが出ているから気をつけないと」とか「服薬（頓服）したから副作用（眠気）がでるかも」といった目安になるため、それに合わせて指示が出せたり、作業内容を変更したりといった配慮がしやすくなった。また注意サインが出ていると（配慮について）本人から相談をしてくれるので、とてもやりやすい。
- シートを見るだけでは本人にどういう配慮をしていいかは分からない。ただ普段から話をする中で、「事務所が騒がしいので、少し別室で働いてもらった方がいいかな」とか、こちらからも多少は提案ができるようになった。

### ■K-STEPを使った体調報告について、メリット・デメリットは？（上司・同僚による回答）

（メリット）

- 見た目にわかりやすいこと。
- 体調に良い時と悪い時の“波”があり、ずっと悪い時が続くわけではないことなど（病気の特徴）がわかったこと。精神障害に関する知識がなかったため、とても勉強になりありがたかった。
- （シートの記載と報告を）続けていると、自分は知らなかった本人の過去の状態や、一年を通した変化なども分かること。担当職員が異動になった際の情報伝達においても有効。
- 本人の状態が瞬時にわかり、それに合わせて作業指示が出せること。また報告も1～2分くらいで済むため、報告を受ける側も全く負担がない。
- 毎朝短時間の報告を受けるだけで、本人の状態が分かること。

（デメリット）

- 調子が良くない状態が続くとそうした内容の報告が続くことになるが、それを聞いていると「大丈夫かな」と心配になったり、聞いている方が調子が悪くなりそうになることがある。
- シートのチェックはあくまで「自己申告」のため、チェックを入れる際の“基準”は人によって異

なると思う。そのため同じ人のシートは前後で比較することができるが、他者のシートとの比較はあまり意味がないと感じた。

- 自己申告のため“今の本当の状態を書かない”ということも、人によってはしてしまうのではないかと感じた。
- 報告にも時間がかかるわけではないし、デメリットは特にないと思う。
- （調子が悪い時は）5～10分程報告に時間をとられることがあり、朝の忙しい時間帯には厳しいと感じることがある。そのため自分だけではなく、他に2名報告を受ける人を決め、3人体制で聞ける人が報告を聞くようにしている。

#### ■勤怠の安定や就労の定着に役立っていると思いますか？（上司・同僚による回答）

- 役に立つと思う。漠然とではなく、自分に合った項目に沿って、毎日2回継続してチェックすることで、自分を客観的に見つめることになると思う。ただ、それには本人が「自分を客観的に見つめることに意味がある」と感じていることが必要で、例えば「何のためにこれをつけているのか…」と置いてつくと意味はないと思う。
- 結果として、注意サインが出た時に適切に対処できているなど、効果的な使い方ができていれば効果はあると思う。
- 調子の悪い時に早退するなどして体調管理に役立っているが、勤怠の安定に役立っているとは言い切れない。
- 離職する人は、コミュニケーション・仕事内容・仕事量にミスマッチがあるのだと思うが、コミュニケーションの部分はK-S T E Pが大きな役割を果たしていると思う。具合が悪い時は仕事内容や仕事量も変えたりしているので、K-S T E Pをきっかけに色々な工夫はできるかなと思う。

#### ■今後もシートの使用を続けてほしいと思いますか？（上司・同僚による回答）

- 続けた方がいいと思う。10時と15時の一日2回報告を受けることになっているが、1回の報告にかかる時間は長くても5分程度。また長い日の5分は雑談も含めての時間なので、負担感はないし、許容範囲だと思う。
- 理想を言えば、いずれはシートがなくてもある程度状態を把握できると良いと思うが、それは簡単ではないと思うので、今後も続ける中で小さな変化にも気づけることがあると思う。
- 今後も続けてほしい。企業としては続けることのデメリットがないし、むしろメリットが大きい。もしシートがなかったら体調がどうなのか判断に困る。今は良好サインが出ていれば安心して仕事を任せられるし、注意サインが出たら作業状況を途中で確認しようとか、作業指示にも影響が出ると思う。
- シートは1つの目安なので、本来はシートがなくても状態の報告やその後のコミュニケーションができなくてはいけないと思う。お互いが努力して社内でのコミュニケーションがきちんとできると良いと思うが、少なくとも就職後数ヶ月間は必要だと思う。今後採用する人にもK-S T E Pには取り組んでもらいたい。

#### ■心身の状態がわかりやすくなったと思いますか？（当事者による回答）

- 以前は何となく具合が悪くなって、何となく元気になってという感じだったのが、どういうきっかけやタイミングで体調が悪くなり、どうすると回復するのが把握できたり、管理することができ

るようになった。

- K-S T E Pを始める前は、体調について何がどう悪いのか分からずもやもやした感じだった。また何で体調が悪くなったのかも分からなかったのが、シートをつけ始めたことで、自分の体調不良について詳しく考えるようになった。
- まずシートに記入をして、その後上司に報告する時に自分の中でもう1度自分の状態を振り返るので、状態の理解に役立つと思う。主治医もシートを見ながら処方参考にしてくれている。過去のことをシートから振り返られるのも自分の病気の理解に役立つ。継続することで体調の波があることが分かってくる。

#### ■自分の心身の状態を、他者に伝えることができるようになったと思いますか？（当事者による回答）

- シートがないと報告しにくい。また報告を積み重ねていくと、自分の弱いところを上司に伝えやすくなるし、自分のことを話しても受け入れてくれるということが分かった。最初は自分の状態についてネガティブに表現してはいけないのではと思っていたが、少しずつ話しても大丈夫だというふうに思えるようになった。現在は上司と先輩の2人に報告をしている。別々に報告をするので上手く話せているかなと思うが、シートがあるおかげで（報告に）ある程度決まった道すじがあり、同じように報告ができていると思う。
- 伝えられるようになったと思う。ただ、悪くなった時だけではなく、いい時から報告することを習慣化しておくことが大事だと思う。シートがなかったら具合が悪い時だけしか言わないと思うが、いきなり言われたら相手も戸惑うのではないかな。普段からコミュニケーションツールとして使い、普段から積み重ねておくことが大事だと思う。
- 毎日の報告時に、補足説明として（不調の）原因と思われる事柄やその対処方法（頓服を飲むなど）なども伝えられるようになった。シートがなかったら職場の方とコミュニケーションは取ると思うが、自分の辛い状況などの伝え方が曖昧になると思う。
- 自分のその時の状態や、“今日はこの仕事ができる”とか“少し静かなところで作業したい”などと伝えており、“作業する場所・作業内容・作業量・休憩や勤務時間”を、その時の状態を見ながら配慮してもらっている。シートがないとだらだらと長く報告してしまい、内容も何を言っているのかわかりにくいと思うが、シートがあることで状態を落ち着いて伝えられていると思う。

#### ■体調の管理ができるようになったと思いますか？（当事者による回答）

- 大まかなバロメーターにはなっていると思う。
- 実習中は体調の悪い時もあったが、シートを使いながら職場の方と相談し何日か早退させてもらうといった配慮を受けることで、丸一日休むはことなく乗り越えることができた。
- 体調不良で会社に行けないと思っていたても、出勤してシートにチェックを入れ、チェックの数によって頓服を飲んだり、体調報告をしながら作業量の調整などをしてもらうことで一日を乗り切ることができる。
- 体調は一日の中でも変化するため、自分でも気をつけたり、仕事内容や仕事量をコントロールしてもらったりするようになった。またシートをつけることで、オフタイムコントロールを意識するようになり体調管理がしやすくなった。睡眠時間や、帰社後や休みの日の過ごし方も体調管理には重要だと気づいた。またシートを主治医にも見せることで、体調の変化をより理解してもらい、適切な処方をしてもらえるようになったのではないかなと思う。

### ■配慮を要求するのに役立っていると思いますか？（当事者による回答）

- 調子が良い時は自分から「今日はこのペースでやれます」と申告するが、体調が悪い時は職場の方も分かってくれているので、職場の方から声をかけてもらえるのはありがたい。毎日報告をすることで、いざというときに（配慮について）言いやすい雰囲気になる。
- 役立っていると思う。理由としては、①上司と席が離れており、日々のコミュニケーションがなければ配慮を求めるのは難しいと思う。②普段の状態をありのままに書いているし、不調のきっかけも備考欄に書いているので、また同じ状況になった時に、適切な配慮をお願いしやすい。③落ち着いてきちんと理由も伝えられるのも良いと思う。体調が悪いと考えがまとまらなかったり、焦ったりして普段話せることも上手く伝えられないが、シートを振り返りながら伝えたいことを整理して上司に伝えることができる。いずれにしろ大事なのは、毎日継続して記入することと、ありのままを書くということ。お互いによく理解することが、働き続ける上で大事だと思う。
- 注意サインが出ているときは、「1人でやる作業の方がよい」など自己申告ができる。
- 移行支援事業所で毎日「何か欲しい配慮はある？」と聞かれたことで、配慮を要求する訓練となった。昔なら体調が悪くてできなかったであろう仕事が、今は体調が悪くても配慮をしてもらうことでやり遂げられている。

### ■K-STEPを使った体調報告について、メリット・デメリットは？（当事者による回答）

（メリット）

- 「うっとうしいとか思われているのでは？」という不安が減った。
- 上司が自分のことをどう思っているのかが、なんとなく分かるのが良い。
- 毎日の報告が決められていることで、上司とのコミュニケーションの機会になる。
- 自分の状態把握、体調管理に役立つ。
- 使い続けることで、季節による体調の変化を発見できる。（体調の波の）サイクルの自己理解に役立つ。
- 以前は体調が悪くても職場では言えず、自分で頑張らないといけないと思っていたが、言わないと自分のためにも会社のためにもならないことが分かった。
- シートがあると、口下手でも伝えやすい。
- シートがないと「理由は分からないけど、具合が悪いです」とか、どう具合が悪いのか説明ができないと思う。
- 周囲が忙しいと報告をするのも申し訳なく思ってしまうため、毎日決まった時間に報告することが上司との間で決められているのがよい。朝一で状態を報告することで、安心して仕事に臨める。
- シートへの記入や報告を行うことによる自己確認ができる。職場の方との信頼関係が強まる。必要な配慮を得られやすい。メリットがそのまま仕事面に良い影響を及ぼしていると思う。

（デメリット）

- シートをつけるのに慣れるまで少し時間がかかる。
- 書いていて自分自身が落ち込むことがある。
- すごくつらい時は、シートをつけるのも大変。一方でそういう時は無理してつけないことで、“つけられない程つらかった”ということが伝えられる。

- 状態が悪くなってくると、チェックをつける際の自身の判断が正しいのか自信がなくなるが、そうした場合はシートに「×」をつけることで、自分がそうした状態であることを職場の方が分かるようになっている。
- 以前は本当のこと（体調が悪いこと）をシートに書くのは、上司の手前書きにくいこともあった。
- シートは捨ててしまうと過去との比較ができないため保管しているが、だんだんシートがたまり保管に場所をとる。

#### ■ 勤怠の安定や就労の定着に繋がっていると思いますか？（当事者による回答）

- 繋がっていると思う。シートがなければ、自分の体調を正確に伝えられないと思う。（本来の調子とは）全然違うことを言うてしまうかもしれない。説得力も多少はあるのかなと思う。（上司も）シートを見てもらうことでイメージできる部分があるのではないかなと思う。
- 体調が悪い時こそ、“シートの存在が自分にとって強い武器になる”という安心感がある。また上司が不在の時は主任や先輩に報告しているので、職場全体に理解してもらえていると思う。周囲の方からも「今日は体調どう？」と声をかけてもらえる。普段から報告をしていないと、周りの方も気をつかって体調のことを聞けないのではないかなと思う。
- 以前は“良好サインにチェックをつけないと怒られる”と思い込んでおり、無理をして良好サインにチェックを入れていたが、シートを使ううちに、自分に嘘をつかず注意サインや悪化サインにチェックをつけられるようになった。正直に記入して適切な配慮をいただくことで、就労定着に繋がっていると思う。
- 就職してからシートの振り返りをして、体調管理に気をつけるようになった。また体調の悪い時は早めに受診するようにもなり、体調の管理や就労の定着に繋がっていると思う。K-STEPでは上司とのコミュニケーションが円滑になることで上司への信頼も深まるし、早く職場にも慣れることができたと思う。以前働いていた時は「上司は自分のことをどう思っているかな」とか「自分は嫌われていないかな」等、疑心暗鬼で働いており、それが体調にも良くなかった気がするが、今は周囲ともよく話ができおり、安心して働いている。

#### ■ 今後もK-STEPの利用を続けようと思いますか？（当事者による回答）

- 続けることが自己管理や自信に繋がる。仕事にも前向きに取り組めるので今後も続けていきたい。
- 続けようと思う。シートがないと、体調についてどう話していいか思いつかない。日々同じ基準で話せるため、あった方がお互いに分かりやすいと思う。
- 上司からも（K-STEPが）役に立っていると言ってもらえており、これからも続けていきたいと思う。
- 自分の状態が把握できるのと、コミュニケーションに役立つので続けたい。もし上司が異動になっても、シートを過去の分も含めて見てもらえれば自分のことを理解してもらえと思う。以前は体調が悪い時は、「（体調が悪いことを）人には伝えられない」と思っていたが、K-STEPに取り組むことで、体調の悪い時でもきちんと自分の状態を把握して他の人に伝えられるようになった。なので他の同じ病気の人にも、「なぜかわからないけどつらい」から「つらい原因とそこから持ち直す工夫がわかるシートだよ」と言って使用を勧めたい。