

**2023年
10月号**

発行日 令和5年10月16日(第185号)
(月刊/毎月15日発行)
発行元 オフィスタ広報・宣伝部
東京都新宿区西新宿5-8-1第一とちえビル

特集：『発達障害トラブル事例について』

／一般社団法人日本雇用環境整備機構

オフィスタNEWS 第185号発刊にあたって

少しずつ涼しくなってきた、秋らしさを感じられる時期となってきましたね。10月といえばハロウィンですね。昔はあまり馴染みのなかったハロウィンですが、今ではすっかり定番となりました。私の体感としては、10年くらい前から流行り出したという印象ですが、日本でハロウィンが初めて行われたのは、1983年の原宿のキティランドハロウィンパレードなんだそうですよ。今では、川崎や渋谷のハロウィンは超有名ですよ。

個人的に季節を感じるお店が百円ショップなのですが、今やハロウィン一色で、品切れになっているものまであり、経済効果もすごいだろうなーと感じています。どうやら約1200億円もの経済効果があり、バレンタインに匹敵する数字なんだそうです。

わが家もブームの波に乗り、ここ数年はハロウィンパーティを開催しています。といってもハロウィン柄の紙皿や紙コップを買ってきて、カボチャの帽子を被って夕飯を食べる程度ですが、子どもたちはとても楽しそうにしています。季節のイベントを楽しみつつ、今日もお仕事を頑張ってください。

“はたらくたいという気持ちを大切に”

“育児も家庭もお仕事も大切に”

オフィスタは仕事と家庭の両立を目指してはたらく女性/ママさんを応援するママさんハケンの会社です。今回のオフィスタNEWSもお気軽に読んでいただければと思います。



オフィスタのホームページをご覧になったことがありますでしょうか？オフィスタではWEB上でも色々なお仕事、メルマガバックナンバー、Q&Aなど有益なコンテンツを揃えています。

アドレスは下記↓

<http://www.offista.com>



お問合せ先 : Mail. info@offista.com
TEL.0120-178-172 (フリーダイヤル)
FAX.03-3379-5596

編集 オフィスタ広報・宣伝部 メルマガ担当係
発行 日本プランニング株式会社 <http://www.offista.com>
はたらく女性を応援します/育児とお仕事 人材派遣のオフィスタ
※オフィスタNEWSバックパ-もホームページから閲覧できます。



@offista_tweet



@日本プランニング



@offista



@offista_inst

(C) 2023 OFFiSTA

☆☆発達障害トラブル事例について☆☆

/一般社団法人日本雇用環境整備機構

障害者雇用に関して法律改正がありました。これからの世の中は多様性が求められると同時に障害者を雇用しなければならない時代になってきました。LGBTQがニュースに取り上げられるようになり認知度が高まりましたが、まだまだ企業が障害者を従業員として雇用するには知識不足の面が否めません。障害者雇用の中でも特に発達障害者雇用についての知識が不足しているため様々なトラブルが全国の会社内で起こっています。

障害者雇用が法律で定められていることは企業人であればご存じのことと思いますが、障害には身体障害・発達障害・精神障害と区分が分かれています。日本雇用環境整備機構（理事長：石井京子、本部：東京都）では発達障害を持つ人を雇用した際の職場でよくあるトラブル事例を演者が実演し、その対処例を解説する動画を企業に向けて配信しております。

そもそも発達障害とはどのようなものか知識者が企業内にいるかどうか不安ですが、ADHD やアスペルガー症候群といった発達障害について名前くらいは聞いたことがあるかもしれませんが、どのような特性の障害なのか即座に答えられる方は少ないのではないのでしょうか。

現代社会では発達障害をもつ小学生は 10 人に 1 人とされています。40 名学級ならクラスに 4 人の子が該当する計算になります。但し、小学生の場合は発達障害かどうかは計算能力などで判断するしか方法がないため、試験では現れない潜在的な発達障害も含めれば 6~8 人に 1 人ともいわれています。

発達障害は障害者の中でも健常者との見分けがつきにくいケースが多いため企業の中でトラブルも起きやすいというわけです。身体障害のように一見して障害のある方だとわかれば周囲も対応がしやすいのかもしれませんが、発達障害の場合は一見しただけでは気づかないかもしれません。一流の大学を出て、立派な経歴の履歴書を見ればまさか発達障害だとは思わないのではないのでしょうか。実際、アスペルガー症候群の場合、IQ レベルは健常者よりも高いという調査結果も出ています。

例えば、ADHD の特性に「片付けが苦手」という症状の方もいます。知識のない上司の下に障害を持つ部下が配属されたらどうなるでしょう。「彼は何度注意しても机の上を片付けない。反抗的とみなして叱ったり減俸」なんてことしたらそれぞれ障害者差別です。この部下は片付けないのではなく片付けられない障害なのですから、それを理由に不利益を与えたらそれぞれ裁判訴訟沙汰です。上司にしてみたら、「自分は医者ではないし障害の知識なんてない、そんなこと知らなかった」と弁明するかもしれませんが、知らなかったでは済まない時代になったと思ってください。障害者を雇用して、不利益なく勤務に従事させる義務が法で企業に課せられたのです。



では、企業が全従業員に障害者雇用についての知識を植え付けるにはどうしたらよいと思いますか。産業医を社内に設置するとか、専門家を人事部に招聘するなどの手はありますが、大企業ならともかく中小企業では難しいと思います。一番簡単なのは、従業員を一堂に集めて社内研修の場をもつことだと思いますが、講師を呼ばなければなりませんのでこれまた大変です。

そこで登場したのが障害者雇用トラブル事例と対処編の動画配信です。これなら従業員を集めた場で放映すれば講師要らずです。もしくは従業員に通勤時など時間のあるときにスマホで視聴して（e-ラーニング）学習させることもできます。



企業の従業員の障害者雇用の研修目的で制作されました

これから増大する障害者雇用に対応するため機構理事長の石井京子が長年蓄積したトラブル事例やその対処法・解説を執筆し監修したビデオです。

企業で障害者と一緒に働く管理職並びに社員向けに制作され、1話完結のドラマ仕立てでどなたでも気軽にご視聴いただける内容となっています。企業に向けて販売しているものですがご視聴はどなたでも自由。支援目的のため1話千円で頒布しておりますが、企業の場合は、一度購入すれば永久的に視聴可能で全従業員に無料配布することも可能です。企業の人事部に必携、総務人事担当者や管理職は必聴、発達障害をもつ方の親族や支援者にも是非ご視聴いただきたい作品群となっております。

1話 15分程度のミニ舞台形式で発達障害をもつ新入社員佐藤さんと上司の鈴木課長が演じる日々の職場で実際によくあるトラブル事例を取り上げているシリーズです。では内容を少し覗いてみましょう。

第1話「職務遂行を妨げるこだわりの強さ」

仕事を任された発達障害を持つ新入社員の佐藤さん。成果物にミスが発覚し仕事のやり方をめぐって課長と一悶着。自分のやり方を変えたくない彼女は・・・

第2話「就業上の合理的配慮の限度」

発達障害を持つ佐藤さんから合理的配慮を求められ手順書を作成した鈴木課長。しかし、更なる配慮を求められることに。どこまでが合理的配慮なのだろうか・・・

第3話「認知のズレによるコミュニケーションエラー」

発達障害を持つ佐藤さんのミスを注意した鈴木課長にそんな指示は受けていないと反発。ついには自分を仲間はずれにしようと画策しているのではないかと騒動に・・・

第4話「思い込みと都合の良い解釈」

頼んだ仕事ができている発達障害を持つ佐藤さんを注意した鈴木課長。手の空いた時にやればいい、大体こんな感じ、曖昧な指示で言った言わないの騒動に・・・

第5話「職場における振る舞い（残業編）」

発達障害を持つ佐藤さんに残業を指示した鈴木課長。みんなが頑張る中、残業の途中で一人帰宅してしまう佐藤さん。理由を尋ねてみると・・・

第6話「職場における振る舞い（休憩編）」

同僚社員が出張先でお菓子を買ってきてみんなに配って

いる。ところが発達障害を持つ佐藤さんは甘いものが嫌いだから食べないと言い出し職場は険悪な雰囲気・・・

第7話「職場における体調管理」

集中するとのめり込んでしまう発達障害を持つ佐藤さん。休憩も取らずに仕事に打ち込んだ結果、倒れているところを発見される・・・

第8話「発達障害の疑いある人への対応」

発達障害ではないかと疑わしい社員の対応に悩む中村人事課長。常務が本人に「君はきっと発達障害者だ！」とうっかり発言したことから裁判訴訟沙汰に・・・

第9話「職場とプライベートの境界（身だしなみ編）」

ある朝、発達障害を持つ佐藤さんの作業机の上がオモチャや私物で一杯になっていることを発見した鈴木課長。出勤時の派手な服装も注意した結果口論に・・・

第10話「職場とプライベートの境界（金銭・私生活編）」

無断欠勤が続く発達障害を持つ佐藤さん。同僚の話によると胡散臭い儲け話にのめり込んでいるらしい。鈴木課長と中村人事課長が彼女の自宅を訪ねてみると・・・

第11話「職場環境を整備するために養成する人材」

キャリアウーマンの橋本経営企画課長が本社に赴任してきた。生産性と利益を重視する彼女は障害者雇用を推進する本社の経営方針に反対し撤廃を訴えるが・・・



出演: 彩里芽生、清水悠士 他
監修: 石井京子 脚本: 池嶋貴二 演出: 倉青マ琴
撮影: オフィスタ・スタープロモーション

ご興味がある方は以下 URL からご視聴ください。
今後もシリーズ化され続編もまだまだ登場します。

<http://www.jee.or.jp/video/>

☆☆お仕事Q&Aコーナー☆☆

/解説：オフィスタ顧問社会保険労務士

Q. 私はハケンではたらいています。土日祝はお休みの契約ですが、会社の業務にトラブルがあり社員は全員土曜日出勤することがありました。私も出勤しましたが、上司から「お疲れ様、来週月曜日に今日の代わりに休んでいいからね」と言われました。これは振替休日ですか、それとも代休ですか。そもそもどう違うのでしょうか？



画：あよ。(しらす☆まい)

A. この場合は土曜日は休日出勤として扱われます(35%割増し賃金)。月曜日は土曜日の代休としてお休みとなります。もし、この土曜日出勤が事前に決まっていた出勤で、他の平日の日がお休みとなることが決まっていたとしたらこの平日は振替休日となります。振替休日の場合、土曜日は勤務日となりますので、代休とは異なり 35%割増し賃金は発生しません。但し、日曜日から土曜日までの1週間で勤務時間総数が週 40 時間を超

える場合には、超えた部分については 25%の割増賃金が発生します。(回答：大滝岳光)

…<そのほかの気になるお仕事の疑問募集中>…

お仕事に関する疑問なんでもどしどしお寄せ下さい。オフィスタの顧問社労士をつとめる大滝岳光先生(日本人材派遣協会アドバイザー)と馬場実智代先生(馬場社会保険労務士事務所長)がお答えしてくれます。

▼あなたのお悩みも受け付け中。仕事や職場に関する疑問をお寄せください！

▼『ハケン質疑応答Q&A集実践100問』(無料ダウンロード)
<http://www.offista.com/coffee/qa/qa100.pdf>

▼過去のQ&Aバックナンバーはオフィスタ・ホームページからダウンロードできます。

<http://www.offista.com/coffee/index/coffee.html>

☆☆会社における雑務のお仕事について☆☆

/オフィスタ業務管理部

オフィスタでは主に面接で来られる来客が多く、新入社員の私は普段その方々にお茶をお出しすることがあります。お茶出しの仕事にももちろんビジネスマナーがありますが意外ときちんと教わったことがないのではないのでしょうか。事務職の方なら経験したであろうお茶出しの仕事について、改めてどのようなものか考えてみたいと思います。

【お茶出し編】

まず、お茶の種類は日本茶がベースとのことです。そしてこのコロナ禍のご時世で、お茶出しする場合はペットボトルや紙パックが一般的ですが、オフィスタでは大体ペットボトルでお出ししていて、その際は紙コップを添えて出すようにしています。そして、紙コップはほりが入らないように、ペットボトルにかぶせて出すのが良いそうです。茶碗と茶たくでお出しする場合もあり、茶碗と茶たくはお客様に出す際にセッティングすることや、運ぶ際のトレーにはお茶碗はそのまま乗せ、茶たくは全て重ねて置くこと、入室後、室内のサイドテーブルまたは会議テーブルの下座側の空きスペースにトレーを置き、布巾で茶碗の底をぬぐってから茶たくにセッティングして、お出しするなどビジネスマナーが存在します。

ペットボトルで出すときの注意点といえば、蓋は閉めたまま、「ペットボトルのまま失礼いたします」と伝えることや、夏場であれば冷えたものを、冬場であれば常温もしくはあたたかいものを出すといった気遣いを考えるところでしょうか。



お茶出しのマナーや所作が完璧だと会社や自分のイメージが上がるでしょう。しかし、それだけでなく、お客様をもてなしたいという心が何よりも必要だと思います。

自分が初めてオフィスタへ面接に来た時、緊張している私にお茶を出していただき、「外は寒かったですよ。温かいお茶をご用意しましたよ」と言われたのを今でも覚えています。飲みきれなければ「ペットボトルですのでお持ち帰りくださいね」ともお茶を出す際に一言添えてくださいました。お茶は出された直後は飲みにくかったり持ち帰っていいものか分からなかったりしますが（私だけでしょうか？）、そのようなちょっと気の利いたことを言われると嬉しいものでした。こういうところにおもてなしの心を感じ嬉しかったのを覚えています。

そんな私がオフィスタでアルバイトを始めて、初めてお茶出しの仕事をしたときにこのことを思い出して真似た覚えがありますが、お茶出しの仕事は一見地味なようできて会社のイメージにも影響するような大事な業務だったのだと考えさせられました。お客様をおもてなしする、という気持ちを忘れずにこれからもお茶出しの仕事を続けていきたいと思っています。

【シュレッダー編】

雑務にはお茶出し以外にも定期的に必要とされるお仕事があります。その中でも、私がよくしている雑務として挙げられるのがシュレッダーです。

お茶出しのようにビジネスマナーを学ぶことのできる仕事ではありませんが、仕事の基礎を学ぶことのできる仕事だと考えています。入社したてでシュレッダーの仕事を任せてもらった時に、個人情報はそのまま捨てては

ならず、見えないようにしなくてはいけないのだと説明していただき、たくさんの個人情報や会社の機密事項を処理することで、社会人経験のない私が初めて個人情報の大切さを実感できました。

簡単な作業で地味な作業のようですが、「お客様のことや会社のことを考えて行動する」という仕事の基礎をここから学んだように思います。その後にブログで個人情報をテーマに執筆する際、調べている過程で個人情報保護はとても大切なようできていない会社も多いということを知り驚きました。



ということは、このような雑務は問題意識をもつことのできる人材を育てることもつながるということではないでしょうか。簡単で地味な仕事だから任されると不満に思う方もいるかもしれませんが、しかし、雑務を経験することでいざ仕事をする、という時でも質の良い仕事ができるようになるのではないかと思うようになりました。

【郵便局編】

郵便局に郵便物を出しに行くという仕事も、数ある雑務の中ではいろいろなことを学ぶことのできる仕事の一つだと考えています。

郵便物の封を閉じた後、郵便物の重さを正確に測り差出表に記入する、その際に郵便物の中身の確認のための見本を持って行く、取扱票に印鑑を押す、会社に戻ってきて控えと印鑑を既定の場所に戻す、というのが私の普段行っている日常業務の一連の流れです。郵便局の方の手を煩わせることのないよう、また無駄のないようこなすよう教えていただきました。

正直なところ、郵便局に持っていくためだけにわざわざ外出する、ということは面倒に思う時もあります。しかし、私は嫌々行くことはありません。なぜなら、出掛ける前に会社の人からよい言葉をかけてくださるからです。

雑務は簡単な仕事とはいえ快適な環境を整え、生産性

を上げるためには重要な仕事です。そのため、日頃から丁寧な真剣に行く必要があると思います。そして、たとえ雑務でも、自分に仕事を任せていいと信頼して頼んでもらえていること、こなしたら褒めてくださったりお礼を言ってくださったりすること、これらを感じられると会社に貢献できていると自信がもてます。ぜひ雑務を嫌だ、とか面倒だ、とか思わずに誇りをもって取り組んでほしいな、と思います。新入社員としてオフィスタで日々色々勉強させて頂いております。



郵便局へ行くのも日々の日課です、これも大事なお仕事です

☆☆読者投稿コーナー☆☆

/題目：『おやつ交換会』

読者の方から寄せられた記事を掲載するコーナーです。実際に育児・労働・雇用・仕事といったテーマで思うこと、日々感じることなど生の声は私どもにとっても本誌読者にとってもきっと貴重な参考資料だと思います。

『わが子が幼稚園生の頃、幼稚園から帰ると公園に行くのが日課となっていました。幼稚園は帰りが早いのでその後公園に遊びに来る子はたくさんおり、子どもが遊んでいる間に私はママ友とちょっとおしゃべりして情報交換や息抜きができて、私と子どもにとって憩いの場でした。ところが少し公園に行くのが苦痛になってきた時期がありました。きっかけが「おやつ交換」です。私は最初、わが子が食べる分のおやつを持って行っていました。お友達がわが子におやつをくれることがありました。わが子は自分のおやつを持ってきているし、食べ過ぎると夕飯が食べられなくなることもあるので、お礼を言って私が持って帰っていました。

その時は何も思わなかったのですが、ふと周りを見渡

していると、他の子どもたちはみんな大袋のお菓子を持って、周りの子に配っていました。そのうちわが子も「みんなにお菓子を配りたい」と言うようになり、スーパーでファミリーパックのお菓子を購入し、公園に持参するようになりました。

公園に行くのは日課だったので、大量のお菓子を買ったり貰ったりすることが、だんだんつらくなってきました。子どもが食べきれなかったものは私が食べたり捨てたりしていたのですが、それも罪悪感がありました。

でも今更止めるわけにもいかず、子どもは交換し合っているしどうしたものか…と考えた結果、周りにも子どもにも角が立たない方法として、公園から物理的に距離を置くことにしました。毎日ではなく週3回に減らし、他の日は習い事を始めてみたり、買い物に行ったりすることにしました。

自分のことならダイエット中だと言ってみるとか、とりあえず受け取っておくとかやりようは色々ありますが、子どもが楽しんでいるとなると、親の思いだけで断るのも子どもがかわいそうかなと思ったりもするし、もらってしまったら子どもは食べたいしで、なかなか難しいなと感じました。子育て中は価値観の違う人と触れ合うこともよくあり、勉強になったなと思います。

会社の中では男性社員とはなかなかこういう話題は受け入れられないと思うし、理解できないかもしれないと日々思っていました。本誌でなら考えを共有できるママさんも多いかなと思ったり、情報提供・意見交換できるのではないかと考え投稿させていただきました。』

(投稿：匿名希望)

派遣クイズ

社会人なら避けては通れないのがクレーム電話です。カスハラも取り沙汰されている代表的な企業トラブルですが次のうち誤っているものはどれでしょう。

- ① 殆どの場合相手は気が立っているので謝罪が先決
- ② 話すよりも聞く姿勢が大事
- ③ 感情的にならずに冷静に対応する
- ④ 対応に困ったら上司にバトンタッチすること



(答えは最終ページ)

☆☆お仕事情報コーナー☆☆

パソコンスキル不問のお仕事

ワインとウイスキーをプチプチで包むお仕事です。ポジョレーヌーヴォーの解禁日とお歳暮シーズンに向けての増員です。商品くるんで包んで木箱に入れるお仕事です。パソコンは使いません。経験不問です。

業 態：アルバイト / 採用人数：10～15名

業務内容：商品発送業務の補助

勤務場所：秋葉原、上野、目黒、五反田のいずれか

勤務時間：月～金で週3日、10：00～17：00

時 給：1200円＋交通費別途支給

期 間：11月1日から令和6年1月15日まで

応募資格：繁忙の際は若干の残業対応できる方

扶養範囲内で収めたいが今年まだ10万円程の余裕がある方

このお仕事はメルマガを愛読いただいている方を優先で審査しているお仕事です。エントリーはメールまたはお電話にて受付しております。（その他のお仕事についてはオフィスタ公式ホームページをご覧ください）

いいお仕事との出会いは一瞬です。

“明日からではなく”

<http://www.offista.com>

…<メルマガ オフィスタ NEWS について>……

★お問い合わせ先

●配信停止

<http://www.offista.com/mailout.html>

●本誌定期愛読を希望（無料）

<http://www.offista.com/mailin.html>

●メールアドレス変更

<http://www.offista.com/mailchange.html>

●プライバシーポリシー

<http://www.offista.com/privacy.html>

●バックナンバーは下記からダウンロードできます

<http://www.offista.com/melmaga.html>

☆☆編集後記☆☆

〇おわりに

今年は暑い日が続きましたが、今月に入ってからはだんだんと肌寒くなってきました。そういう私も風邪をひいてしまいしばらく療養しながら本誌編集に参画のひどいスケジュールでした。通勤の電車のなかでも会社内でも、風邪をひいている人が多く見受けられます。風邪対策には適度な運動、水分補給、十分な睡眠がいいみたいです。至ってシンプルですが、生活リズムを整えることが健康の近道なのかもしれませんね。 Mime 記

オフィスタ NEWS 第 185 号作成委員

編集長	Hiroko	オフィスタ広報・宣伝部
編 集	Reiko	オフィスタ総合管理室
監 修	makoto	オフィスタ業務管理部
執 筆	Junco	オフィスタ総務部
	Myra	オフィスタ人事管理部
	Mime	オフィスタ人事管理部
	Mikoto	オフィスタ業務管理部付
協 力	大滝馬場人事労務研究所 一般社団法人日本雇用環境整備機構 Offista StarPromotion（芸能プロ）	
漫 画	あよ。（しらす★まい）	
出 典	「女性のビジネスマナーマニュアル」	

派遣クイズの答え：①が誤っている

相手が烈火のごとく怒っている場合はとりあえず謝罪したくなりますがそれはNGです。むやみに謝罪してしまうと会社として負わなくてもよい責任を負ってしまうことにもなりかねません。まずは反論せず相手の言い分を聞き、感情的にならず冷静に対応しましょう。相手の要望が何かを見極めて解決方法を提案していきましょう。自身の判断では難しいと思ったら上司に助けを求める体制も整えておきましょう。労働安全衛生法でカスタマーハラスメントによる従業員の心身負担を取り除くのは今や企業（雇用主）の義務です。ハラスメントに労働者は拒否する権利があります。

MEMO：

このメールはオフィスタ・メルマガ希望者及びオフィスタ関係者へお送りしております。この内容に覚えがない場合や、システムに関するお問い合わせは下記まで。

お問い合わせフリーダイヤル／0120-178-172

お問い合わせ受付時間／10:00～17:00（土・日曜日、祝日を除く）

本誌の一部または全部を無断で引用、転載、放送することは、法律で定められた場合を除き、著作権者の権利の侵害となります。あらかじめ許諾をお求めくださいますようお願いいたします。

—オフィスタは日本プランニング株式会社の登録商標です。—



オフィスタは次世代育成支援対策推進法第13条に基づく厚労大臣認定企業です。