

※チェック欄に「○=良好」「△=やや懸念あり」「×=懸念なし」をご記入ください。

分類	本人	企業	支援者	チェック項目	着眼点	問題例	一般的な対応例
<b>A 業務管理</b>							
業務の設定				1:業務量は適正か？	多いか、少ないか、手隙時間が多過ぎないか	自分は手隙なのに周囲は忙しいことで、自分だけ貢献できていないと感じたり、能力以上の業務を抱え込もうとしてしまう。手隙時間が多いことで自分は評価されていないと感じる。	不安の少ない業務量を検討する。納期の緩く、比較的単純な業務を依頼しておき、手すき時間を軽減する。または手すき時間の間に自分用のマニュアル作成を依頼する。また、人事または支援機関などの面談を通じて、本人と指導者の認識のズレ(例:本人は仕事をもっとほしいがその旨伝えられず、指導者は無理させないように業務を少なく指示している、など)を修正する。
				2:業務のスピードは適正か？	短納期の業務があるか、次々業務依頼がある環境か	次々業務依頼がある環境に対し、「業務が溜まっていく」感覚と負担感を感じる。または理解しきれないまま次の業務に進み、次に依頼があった時に同じことを質問してしまう。	業務について、理解する時間やまとめる時間の必要性を検討する。場合によっては業務範囲を一旦縮小し、慣れてから拡大していく。
				3:業務負荷は適正か？	慣れないうちから負荷(難易度、期限)をかけ過ぎていないか	入社当初、システム理解を前提としたデータ管理業務を任せられ、理解も作業も追いつかず、焦りや疲労を強く感じる。	慣れるまでは理解に重点を置いたり、納期を緩めに設定することで、負荷を軽めにする。その後、習得度に応じて徐々に負荷を上げていく
				4:業務内容はマッチしているか？	得意な業務か、苦手な業務か、難易度が高くないか	電話応対や周囲とのコミュニケーションが中心の業務を担当することになったが、対人業務が苦手な上手く対応できない。	入社前および入社後に、本人から適宜得意な業務をヒアリングし、任せる。苦手な業務であったり、難易度が合わない業務があった場合には、その理由をヒアリングしたうえで対策を提示し、取り組む意欲があるか確認する。
指導方法				5:業務の位置付けが説明されているか？	担当業務の部署内または会社内で位置付けが明確か	担当する業務の全体像や体制が分からず、ミスをするに対して過度な不安を常に感じている。	担当業務について、周辺業務も含めた全体像の説明、その中での位置付け、チェック体制の有無などを説明する。
				6:明確な役割の説明があるか？	担当業務において求められている役割が明確か、業務を自分がやるべきか他の人に依頼すべきかの基準が明確か	求められる役割の説明がないまま、あらゆる業務依頼がある。または「大変だったら人にお願ひする」の「大変だったら」の基準が分からず抱えこんでしまう。	「部署の皆の業務が多いため、事務作業を担当してもらいたい」など、役割に関する説明を行なう。面談を通じて、どの程度の大変さで人に任せると、具体的な基準を設ける。
				7:業務依頼や指導方法は具体的か？	業務依頼の際に資料はあるか、期限や作業手順は明確か	「なるべく早くやってください」「この情報をA4で1枚の資料になるよう作ってください」と言われ、やり方がわからず残業したり、作り方に悩んだりする。	目に見える形(マニュアルやメール、紙など)で、5W1Hを意識して依頼する。口頭の場合は、メモする時間的猶予を取る。「早く」「できたら」の様子をみて「などのあいまいな言葉を使わず、具体的に指示を出す。
				8:特定の指導者がいるか？	指導者は固定されているか、(いる場合は)指導者以外の社員からの指導が多過ぎないか	特定の指導者がいない、または指導者がいても常に離席していることにより、質問できず、作業が止まってしまう。あるいは、指導者以外の社員からの指導が多い。結果、何をすべきか分からず不安を感じる。	特定の指導者や、指導者不在時の相談先を決める。または指導者の他に相談しても良い社員を決め、2人体制のサポートとする。
				9:ミスがあった際、叱責よりも改善策を中心とした会話ができていないか？	ミスが発生した場合に叱責や注意だけで終わっていないか	ミスが発生し、報告したが、叱責されていることばかり注意がいき、改善点にまで頭がまわらなかった。その後も、叱責されることが怖く、必要以上にチェックをして業務効率が悪くなり、また不安も強くなり、体調を崩してしまった。	誤りを指摘したり、注意するのではなく、今後に向けた改善点を中心に話をするようにする。
業務の進め方				10:本人と職場で共通の目標を設定できているか？	本人と職場とで目標を共有できているか、目標を逐一確認できるようにしているか	職場が求めている以上に高い目標を設定したり、業務を引き受け過ぎてしまい、焦りや疲労が強くなってしまふ。	入社前または入社後の面談で、本人の目標と職場の求めていることをすり合わせる。まずは「活躍」よりも「安定出社」を目指すなど、共通の目標を逐一確認できるシートなどを作成する。
				11:業務の進め方は特徴とマッチしているか？	シングルタスクか、マルチタスクか	優先順位付けが苦手な特徴があり、突発的に業務が生じた場合に、「業務が溜まっていく感覚」を感じたり、業務に漏れやミスが発生してしまう。その結果、ストレスを感じたり、自信を失ってしまう。	入社前に特徴について確認しておき、必要に応じて、一つの業務が終わってから次に取り組めるよう、『業務に取り組む一報告する一気付きや反省をノートにまとめる一次の業務に取り組む一…』のサイクルを確立し、シングルタスクとする。マルチタスクを依頼する場合は、業務指示を、口頭ではなくメールやメモなどの文章にして伝える。
				12:業務のスケジュールが明確になっているか？	今後の業務の見通しを立てられる状況があるか	翌日またはその日の自分の動き方の予定が立たないことに、朝や業務中に漠然とした不安を感じる。日々単発の業務依頼があるため、1ヶ月、3ヶ月、数年先に到達すべき目標が見えず、モチベーションの低下や不安につながる。	1日の予定表を作成する。1日の終わりに、翌日の業務を擦り合わせるための面談を実施する。入社後の研修時に、1ヶ月ごとの到達目標(業務一覧を基に)を提示する。その際、無理のない設計を意識する。
<b>B 体調管理</b>							
健康管理				13:体調の変化が見られないか？	疲労・睡眠・ストレスなどの変化がないか	体調悪化が目に見えにくいため、初期段階で周囲が疲労や不安へ気付かず、欠勤や休職などに至って初めて問題に気付く。	可能であれば毎日、少なくとも1ヶ月に1回は体調を確認・記録しておき、変化したことがあれば詳細をヒアリングする。
				14:本人に特有の問題が見られないか？	発症初期時の特徴が見られないか、入社後に分かった問題点などが発生していないか	入社後、電車に乗ろうとすると頭痛や眩暈がするなどの症状が出てきたが、本人の問題意識が薄く、周囲も気付かなかった。	上記の体調の確認・記録とあわせ、個別の注意事項(発症初期時の特徴など)を確認し、変化したことがあれば詳細をヒアリングする。発症初期時の特徴が見られた場合は、状況に応じ、主治医への相談を促したり、支援機関へ相談し対応の要否を検討する。
				15:行動や態度において、注意すべき(気になる)変化はないか？	業務中または休憩中の行動や態度に変化が見られないか	ミスの増加・落ち着きがない・居眠りが多い・表情が暗い・声に元気がない・ミスが発生しても謝らない・会話の減少など、身体の不調を表すような行動・態度の変化が生じ、やがて遅刻・欠勤などにつながる。	早い段階で、最近の調子や困っていることなどを確認する。原因が、会社内の要因であれば対応し、会社外の要因であれば主治医・産業医・支援機関・生活相談センター・家族などへの相談を促す。
生活リズム				16:勤務時間は適正か？	残業が多くないか、出社時間が早過ぎないか	疲労が蓄積した結果、体調・理解力・効率に影響が生じ、余計に周囲へ相談しにくくなってしまふ。	入社後3ヶ月程は残業させないなど、本人と相談しながら徐々に業務量や業務内容を変えていく。
<b>C 人間関係や職場でのコミュニケーション</b>							
人間関係				17:相性が合わない特定の社員はいるか？	人間関係は良好か、人間関係について相談できる機会があるか	指導者との相性が合わず、我慢してしまい、体調が悪化してしまった。休職の一手手前になって、ようやく上長へ相談があり、環境調整を実施したが、回復まで時間を要した。	人間関係がうまくいっていない場合、人事、支援機関などの第三者に確認を依頼する。詳細をヒアリングし、指導方法の変更や指導者の変更を検討する。
				18:人間関係の構築について、本人の希望は確認できているか？	職場内の雑談・ランチ・歓迎会などの有無とそれに対するご本人の希望は確認できているか	和気あいあいとした雰囲気の家社だが、本人は会話に入らず、ランチも一人で取っている。本人が一人の方が良いと感じているのか、入りたくても入れないのか分からず、周囲の社員も困惑している。	面談などにより、他の社員との雑談やランチについての希望を確認する。または、支援機関を通じて確認していただく。
職場のコミュニケーション				19:周囲の社員による日常的な声掛けはあるか？	日常的な声掛けはあるか、(ある場合は)タイミングや方法は適切か	入社直後の慣れない環境で、自分から話しかけにくく、周囲も声掛けの仕方が分からないため、会話が減り、疎外感や不安感が生じている。	お昼前など、1日1回「調子はどうですか?」「困っていることはありますか?」と雑談のように話しかける。「大丈夫?」に対しては思わず『はい』と答えがちなため、オープンエスチョンを意識する。
				20:周囲の社員へ話しかけやすい雰囲気はあるか？	周囲の社員との雑談や会話があるか、声をかけにくい雰囲気がないか	「困ったらいつでも言ってね」とは伝えられているが、周囲の社員の雰囲気を見ると話しかけにくい。結果として、疎外感や不安感が生じている。	上長や指導者のほか、本人が一番話しやすい人をキーパーソンとして決め、キーパーソンも含めた複数の体制でサポートを実施する。ご本人にも、どちらにでも相談して良い旨を伝えておく。または、本人の隣席の社員へ気軽に話しかけてもらえるよう依頼し、まずは雑談などから始め、本人による自主的な会話が生まれるよう促進する。
				21:業務の報告・連絡・相談をする機会はあるか？	報告・連絡・相談をしやすい環境はあるか、定期的な面談はあるか	指導者の様子(多忙や離席が多いなど)により、相談できない。または、指導者に意図がなくとも、本人が話しかけにくく感じる態度を取っている。こうした指導者側の要因、または能力など本人の要因を理由に、相談できず(または相談しても解決できず)、ストレスが身体に出してしまう。	問題の内容について、詳細をヒアリングし、「環境要因」「本人要因」「変えられること」「変えられないこと」を軸に整理し、変えられることから対応していく。問題の原因が指導者の要因(環境要因)であれば対応し、本人の要因であれば、定期的な面談の設定・状況報告ルールの設定(マイナス評価を避けたくて報告できないこともあるため、相談ではなく「報告」とする)など、対策を検討する。
				22:業務報告では、本人の考えや気持ち・体調などを十分にくみ取れているか？	口頭以外に上長や指導者とコミュニケーションを取る機会や方法はありますか	口頭では本音を伝えにくい、業務報告の機会があっても、本人の考えや気持ち・体調などが十分に伝わらない。	本人および職場の社員が負担にならない程度の日報ルール(業務内容・良かった点・反省点・改善策・体調などの本人が記載する項目と、1行程度のコメントなど管理者が記載する項目)を策定・実施する。
				23:上長や指導者から、業務に対する評価はフィードバックされているか？	業務報告の際にフィードバックはあるか、(ある場合は)評価も伝えているか	本人のメールでの報告に対し、指導者から返信がない。返信があったとしても、「業務ができています」「ここを直して」だけのフィードバックしかなく、自分の業務への評価が分からず、不安を感じる。	ご本人から報告があった際に、出来ている・出来ていないという事実だけでなく、評価している点や改善点もセットでフィードバックする。
				24:体調など業務以外について、報告・連絡・相談する機会はあるか？	業務以外の報告・連絡・相談する機会や仕組みはあるか	業務に関するだけでなく、体調に関することは職場の方に相談しづらいため、我慢して抱えこんでしまった結果、体調を崩してしまった。	入社前に、体調や通院結果についての報告、欠勤が2日続く場合の精神科受診などを「約束」として決めておく。「相談」ではなく「報告」としておくと、情報の回収がしやすい。