

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

リゾートトラスト株式会社東京本社事務支援センター (東京都渋谷区)

## 地域の支援機関の協力のもと、粘り強い 取り組みにより発達障害者の雇用を実現

キーワード

1 勤務時間の配慮

2 障害理解

3 行動面の課題の改善

4 職務創出



▲3名中2名が2号ジョブコーチを取得



### 事業所の概要

事業主創業は昭和48年。同57年、東京本社設立。会員制事業、経営基盤強化のための業務部門、ホテル・レストラン事業(一部)を設置。  
企業全体の従業員数は5,398名。東京本社の従業員数は281名。

### 発達障害者雇用の経緯

ハローワークから紹介されたAさんは障害者の態様に応じた多様な委託訓練(P5用語解説参照)による受け入れを契機に雇用につなげる。発達障害者として明確に意識した上での受け入れはAさんが初めてであったが、今まで採用していた、知的障害者や精神障害者に対する支援ノウハウを活かし、就労支援センターやハローワークの協力を得ながら雇用。その後も、高機能自閉症と診断を受けているBさんの雇用を行う等、更に発達障害者の雇用をすすめている。

### 業種及び主な事業内容

会員権販売がメインの会員制事業、エクシブや、お台場のTBCCで知られるホテル・レストラン事業、ゴルフ事業、メディカル事業、シニアライフ事業を展開。さらに、会員の要望から介護付き有料老人ホーム、検診事業が誕生。サプリメント、化粧品、アクセサリーの製造販売と多角的に事業を展開している。

### 発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **11**名

名刺作成、パソコン作業、DM作成、PDFによる書類のスキャン作業、シュレッダー作業等

# 取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
<b>1 勤務時間の配慮</b>	発達障害のAさんは、障害者委託訓練終了段階に、すぐには週20時間という短時間勤務をクリアした働き方が難しかった。	週12時間勤務からスタートし、徐々に就業時間を延長した。	改善策1 1年かけて、週30時間労働までに増やすことで、Aさんの職場定着につなげた。
<b>2 障害理解</b>	Aさんの受け入れにあたり、知的障害や精神障害の従業員とは異なる特性があるため、発達障害者の特性を理解した上で対応する必要があると感じた。	支援センターサポートスタッフ、人事総務部従業員が研修や参考資料を通じて、発達障害の特性や対応方法について学習した。	改善策2 発達障害の障害特性を知る中で、発達障害はコミュニケーション能力の欠如が著しいだけだと知り、得意分野での業務の割り振り、知的障害者とのグループ雇用等につなげた。
<b>3 行動面の課題の改善</b>	Aさんは、PCスキルは高かったが、行動面での課題が見られ、対応方法に苦慮した。	サポートスタッフ全員が同一の指導方針のもと、課題点を言葉で明確に伝えるとともに、どのように行動すればよいかについて、繰り返し具体的に伝えた。	改善策3 Aさんは自身の課題や行動の仕方を明確に意識できたため、指示どおりの行動が可能になった。また、反する行動をしたことに気づいた際は行動を改めたり、謝罪できるようになった。
<b>4 職務創出</b>	発達障害の従業員に対し、障害特性に応じた職務が十分準備できなかった。	事業所内外に働きかけ新たな職務の創出を図ると共に、正確な作業遂行のためマニュアルの整備、強みを活かしたチーム作業を行った。	改善策4 チーム作業の実施により発達障害の従業員の持つチェック能力の高さ等を活かすことができた。また正確な作業遂行が可能になり、障害のある従業員の行う作業に対する信頼度が高まった。

## インタビュー

### 企業の声



●取締役 宮田 修造 さん

当社は、会員制ホテルということもあり、現場には障害者が働く場が少なく、全社的に仕事を見直すことで、事務支援センター的なセクションで集中して業務を行うこととしました。事務支援センターの設立により、営業担当者が外回りから戻った後に行っていた事務業務（コピー、DMの発送）を事務支援センターで行う等担い手の変革を行いました。当初事務支援センターで働いていたのは、知的障害者が中心でしたが、最近は多様なハンディを持った方が働いて下さっています。私達も職域拡大のために懸命な努力をしておりますが、行政を始め関係者の皆様にも職域拡大のお知恵を頂きたいというのが本音です。



●東京人事総務部長 進藤 祥一 さん

私は毎日、朝夕、ハンディを負ったスタッフの目を見て挨拶します。元気な声を聞くと安心しますし、手間はかかりますが、さあ、またできる限りのことをしようという気持ちになります。当社で行う「保護者会」には、専務を筆頭にサポートスタッフ全員、殆どの保護者、支援機関の関係者が一同に会し腹蔵の無い意見を出し合います。このような場をすることで、保護者の信頼が一層厚くなっていると感じています。また、行政からは配慮のある指導を頂いていますし、行政の持つネットワーク、膨大な情報量、分析力には改めて感心させられています。ただ、残念ながらこれらの情報が、なかなか私達民間に届きません。行政も、もう少し工夫をして頂けるとありがたいと思います。

### 従業員の声



● A さん

私は、ちゃんと仕事につけてよかったです。今は、仕事をミスなく進めること、声（ボリューム）をできるだけ抑えることを意識して仕事をしています。契約書のスキャニング作業では、レビューを見て確認しながら作業を進めています。



●藤井 遼馬 さん

私は、就職して2年になります。前はすきっぷ（世田谷区立障害者就労支援センター）に通ってました。パソコンで、名刺を作ったり、DMの三つ折、封緘、封入作業等を行っています。電車や電車に乗って出かけるのが好きです。今、気をつけているのは、仕事に寝ないこと、電車の話をしないうことです。毎日、深呼吸をしてから帰るようにしています。



●高信 紀 さん

今は、宛名書き、発送作業、テプラ等を主にしています。私は作業を同時にやるように言われると困りますが、一つ一つならできます。リゾートトラストは、支援が手厚いので働くことができ良かったです。私は、時間管理が苦手で、時間が過ぎてしまっていますが、リゾートトラストでは「ハイ、終わりだよ」と言ってもらえます。また、ちゃんと自分の苦手なことができるようにサポートしてくれますので、できるだけ長く働きたいと思っています。今は、夜は早めに寝るようにし、また、いろいろな気分転換のために歩くようにしています。

# 改善策紹介

## 改善策

### キーワード

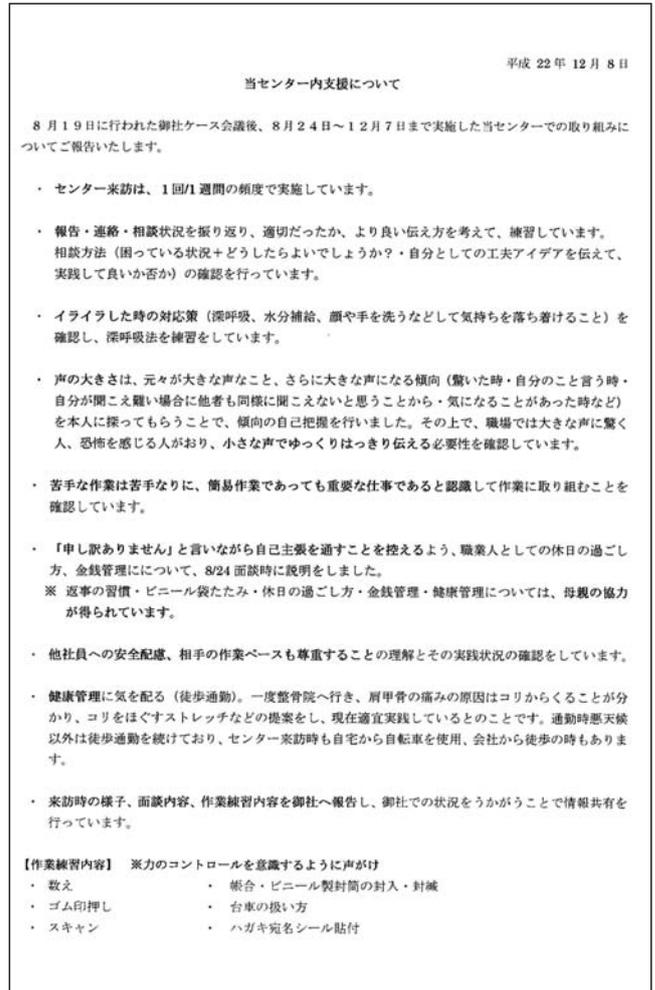
### 1 勤務時間の配慮

# 1

## 支援機関との役割分担のもと、段階的に勤務時間を延長

大学卒業後1年間、国立職業リハビリテーションセンターで訓練を受けていたものの、委託訓練中のAさんからは、休み時間の方を多くしないとストレスがたまるであろうと容易に判断できた。そのため、時間をかけて確実な就労につなげることにした。具体的には、週12時間(1日4時間×週3日)という非常に短い時間の就労から開始。出勤日以外の2日間は、渋谷区障害者就労支援センター(以下「支援センター」という。)で、作業や声の大きさを練習した。また、東京都の支援制度である「東京ジョブコーチ」を活用し、毎朝の約束事の確認を行った。さらに、支援センターでは週の振り返りを、事業所のサポートスタッフは日常業務の指示を行い、支援センターと事業所は、Aさんの母親も含めた三者がAさんの状況について情報共有を行った。さらに作業ペースの向上と声の大きさの調整を行いながら、三ヶ月後には1日5時間×週3回に、半年後には1日6時間×週4日と延長。結果、一年半後には1日7時間×週5日とほぼフルタイム勤務が可能となった。なお、作業ペース等の課題は残るものの、細かなチェック力と入力 of 正確さから、知的障害者が入力したデータの照合作業や、書類のPDFによるスキャニング作業を任せる等、本人の特性を活かした割り振りが行えるようになった。

※渋谷区障害者就労支援センターとは…東京都内において、障害者の就労を援助する機関として、49の区市町村障害者就労支援センターが設置され、それぞれの区市町村内において、就労に関する相談や、関係機関と連携した就労支援、生活支援を行っています。渋谷区障害者就労支援センターは渋谷区内に設置されている就労支援センターです。  
 ※東京ジョブコーチとは…障害のある方が就職し、職場に定着して働き続けるためには様々な支援や環境調整が必要です。東京ジョブコーチは、東京都独自の制度として、東京都内在住または在勤の障害のある方で、就業中又は就職が決定している方が利用できます。具体的には、事業所内で、仕事の組み立て、通勤支援、人間関係の調整、コミュニケーション支援を行っています。



▲「センター内支援について」

## 改善策

### キーワード

### 2 障害理解

# 2

## 支援機関の活用、2号ジョブコーチ(有資格者)や支援経験者の配置、社内外研修への積極的参加、認知療法を学ぶなど対応方法を学習

大学(社会学科)を優秀な成績で卒業したAさん。国立職業リハビリテーションセンターでは高い評価を受けていたものの、就職活動で失敗を繰り返していた。試みに、当社の新卒者(大学)入社試験を受けさせたところ、学科試験はトップクラスの点数だった。しかし、年長者を指差して大声で威圧する等、人事担当者としては絶対に採用したくない人物であった。Aさんを変えなければ、採用及び雇用の継続などありえないと考えた。そのためにはまず自分たちが変わらなければならない。支援センターサポートスタッフと人事総務部従業員はカンファレンスを開催、『発達障害のある人の雇

用管理マニュアル』を資料として活用したり、臨床心理士から認知行動療法を学んだりした。なお、研修を通じて発達障害の障害特性の幅広さや配慮点などを知り、Aさんに対する認識が変わった。その結果、Aさんの得意な分野での業務の割り振りを検討したり、知的障害者とのグループによる雇用を行うことで、Aさんの得意な部分を活かすことにつながっている。



▲「雇用管理マニュアル」

## 改善策 3

### キーワード 3 行動面の課題の改善

## Aさんの行動面の課題に対し、事業所のサポートスタッフと支援機関の連携のもと、一貫した粘り強い対応を実施

Aさんの委託訓練中の課題として、ニュースが気になり業務中頻繁に携帯電話を見てしまう、サポートスタッフに対し大声かつ指で指示する、指示された仕事に文句を言って従わない、他の障害者スタッフに大声で注意する等改善が必要な状況であった。そこで、雇用之际、支援センターとの面談を持ち、誓約書を作成した。誓約書には、Aさんが事業所内でとるべき行動(出勤時に携帯電話を所定の場所に置き、退勤時に受け取る、声の大きさを抑える(いわゆるボリューム1)、指示された仕事は自分の仕事として取り掛かる等)についてAさん自らが記載した。なお、誓約書に記載した行動は、事業所のサポートスタッフ、支援機関が、繰り返し具体的にAさんに対して伝えたことである。特に、携帯電話を頻繁に見ないと気がすまない点については、改善に時間を要したが、スタッフ一同が毅然とした態度で、粘り強く同一の指導を行った結果、本人の納得が得られた。

リゾートトラスト 株式会社  
関係者 各位

**勤務にあたって**

リゾートトラストの皆様、今まで実習を受けさせていただきありがとうございました。お陰さまで御社に勤務する運びとなりました。しかし、私には依然として改善しなければならない課題がいくつかあります。これらの課題は、今後も変わることはないと思います。そのため勤務するにあたって、下記の事柄について十分注意して仕事に取り組んでまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

記

- ・携帯電話は出勤時に所定の場所に置き、退勤時に受け取る
- ・指示された仕事は自分の仕事としてそれに取り掛かる
- ・分からないことは相談を行い、提案をされた方法通り作業を行う
- ・声の大きさを抑える(いわゆるボリューム1)
- ・他者の安全に対して十分に配慮する(立つ際や歩行の際に、安全を目で確認し、ゆっくと行う)
- ・他者との作業の速度の違いに対処する
- ・他者に不快感を与える行動をとらないようにする

▲Aさんが作成した「契約書」

## 改善策 4

### キーワード 4 職務創出

## 発達障害者の採用と、障害者数全体の増加に伴い、新たな職務を創出

発達障害者の採用と、事務支援センターで働く障害のある従業員数の増加に伴い、障害特性に応じた職務の創出が課題となった。そのため、派遣会社に外注していたデータ入力、外部に発注していた名刺作成、関連会社に依頼していた清掃作業等を事務支援センターで働く障害者の仕事として確保した。内製化によるコスト削減を社内でアピールするとともに、一方ではミスのない正確な作業遂行を可能とするためのマニュアルの整備や、障害者同士がチームで作業することにより、それぞれの強みを活かすと共に、チェック機能の強化を図った。

これらの取り組みにより、事務支援センターを設立した平成18年当初は1業務(8工程)のみであった作業を、平成23年には21業務(110工程)まで増やすことができた。



▲ベッドメイキング



▲清掃作業

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

## 新潟ワコール縫製株式会社 (新潟県新潟市)

発達障害の従業員に、時間軸を持った(永続的な)作業にチャレンジさせることで、雇用継続を実現

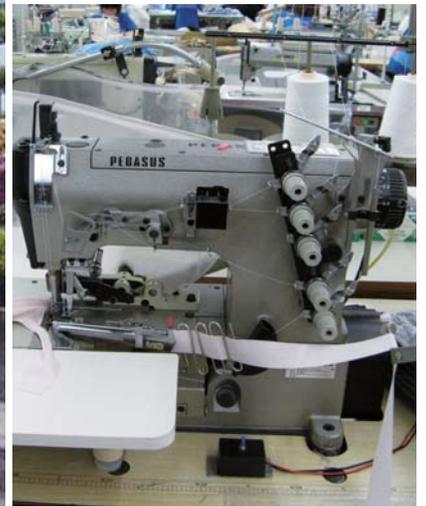
キーワード

1 職務遂行

2 職域拡大

3 行動面の課題の改善

4 支援機関との連携



### 事業所の概要

大手アパレルメーカーの株式会社ワコールの子会社として、昭和49年4月に創業。ワコールグループにあって、スリープ・スポーツ領域のマザー工場(技術センター)の役割を担っている。

従業員数 227名

### 業種及び主な事業内容

パジャマ、ブラジャー、スポーツタイツ等の製造、本社からの委託による仕様書の作成、サンプルの点検、協力工場の製品の抽出検査等を実施。

### 発達障害者雇用の経緯

毎年、新卒者採用の実績のある、高等学校の進路担当者及びハローワークの要請により、面接を実施。発達障害のある者はコミュニケーションは苦手であるが、縫製に対する興味や意欲が感じられたため、採用。その後も支援機関を経由して1名採用。

### 発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **2名**

下着のタグ付け、各階への製品集荷、下着の部品付け(丸カン通し)、タグカット、縫製軽作業、ミシン作業(タグの仮止め)等

# 取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
<b>1 職務遂行</b>	Aさんは業務中一定の時間になると集中力が途切れ、作業量や作業態度にムラが生じる。	先輩障害者の配置、複数業務の担当、目に見える形の目標設定を実施。	<b>改善策 1</b> 先輩障害者、Aさんともに意欲、集中力が増し、作業量、作業態度の両面が改善される。
<b>2 職域拡大</b> <b>3 行動面の課題の改善</b>	職域が拡大し複数の部署で業務を行うことで、Aさんの危険な行動や、人の気をひくような行動が発生。	社長直筆の「10か条」の作成により、Aさんに対し職場のルールやマナーを伝える。	<b>改善策 2</b> 危険な行動が減少し、業務に取り組む姿勢や行動が安定する。
<b>4 支援機関との連携</b>	Aさんは普通高校の出身のため、採用前の情報が乏しく、作業面・行動面の課題が発生した時の対応方法が分からなかった。	定期的に訪問してくれていた社団法人新潟県雇用開発協会(以下「新潟県雇用開発協会」という。)への相談を通じて、発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター担当者との相談も実施。	<b>改善策 3</b> 支援機関と検討しながら対応方法を見出す。Aさん自身も、相談等の機会を通じて事業所以外の外部の支援者とのコミュニケーションに慣れる。
<b>2 職域の拡大</b>	同期の従業員がミシン作業を行っているため、Aさんもミシン作業を希望するが、危険性もあり当初はミシン作業以外の補助的な作業のみ担当してもらう。	1ヶ月ごとの作業面や行動面の課題の達成状況を踏まえて、ミシン作業への移行を検討。	<b>改善策 4</b> 目標ができ、目標を達成したことで、治具等を活用しながらミシン作業を実施することとなる。

## インタビュー

### 企業の声



●代表取締役社長 **坂森 猛** さん

法令遵守の観点から障害者を雇用するという考え方がありますが、私はそれは少し違うと考えています。障害は、人間の側面的一部分であって、それがどのように出るかの違いだと思っています。地域にはそのような方が必ずいらっしゃるの、一緒に働いて頂くことで地域に貢献したいと考えています。また、会社としても彼らが働くことによって利益につながっていけば、win winになります。地域には必ずいらっしゃる障害者を排除することは考えられません。その結果が、法令を守ることに繋がると 생각합니다。



●特命担当顧問 **青木 孝一** さん

障害がある社員も、治具や道具を活用することで職域の拡大につながります。企業は、事業を継続していくことが必要ですが、障害のある社員に対して単に頑張れとか気合いを入れるということではなく、存在感を持てるような仕組みを何気なく作る、組み込むことが大事だと思います。発達障害のある社員もミシン作業の際に治具を使用することで、4~5力所に気をつけながら行っていた作業を、1力所気をつけるだけで対応出来るよう工夫しています。

### 企業の声



●総務課長 **西村 千治** さん

障害のある社員の方達が、今日は会社に行きたくないと思わないように、また現場の班長さんを支えられるようサポートしていきたいと思っています。



●生産課 検品包装班 班長 **石川 菜穂子** さん

障害のある人達と関わる事で学ぶべき事が多くあります。接し方によっては良くもなり、悪くもなります。課題の多い中、回りの方々の協力が有り、彼らが日々成長し、今では必要な存在になっています。彼らの可能性をより引き出せればと思っています。

### 従業員の声

● **A** さん

この会社で仕事が一杯できるようになりたいと思っています。今行っている作業は正しく行わないと回りの人に迷惑がかかるので丁寧な作業をしています。これかもっと難しい仕事にも挑戦したいと思っています。

● **B** さん

この会社は、皆様優しく、分かりやすく教えてくれるので作業が段々楽しくなってきました。分からないことがあったら、すぐに質問するようにしています。

# 改善策紹介

## 改善策 1

キーワード 1 職務遂行

集中力が途切れがちな、Aさんに対して、複数作業の実施、先輩障害者による指導、目標達成シートの活用等により、集中力と作業意欲を向上

普通高校卒業後、実習、トライアル雇用(P.80支援制度参照)を経て採用したAさんは、午後の一定の時間になると、独り言が増える等集中力が途切れがちになった。そのため、以下のような取り組みを実施。

- 独り言が増える時間帯には、集荷作業を担当させる。
- 先輩障害者の助言は素直に受け入れるため、先輩障害者による指導を実施する。
- 目標達成シートの活用により作業量に対する意識を高める。

これらの取り組みの結果、先輩障害者の責任感や意欲が向上すると共に、Aさんも集中力が途切れず、独り言も無くなる等作業への取り組み状況が改善した。

氏名				目標達成シート					
年月日	作業内容	目標枚数	実績	達成	年月日	作業内容	目標枚数	実績	達成
7月1日	間違いはなかったか				7月19日	間違いはなかったか			
7月2日	間違いはなかったか				7月20日	間違いはなかったか			
7月4日	間違いはなかったか				7月21日	間違いはなかったか			
7月5日	間違いはなかったか				7月22日	間違いはなかったか			
7月6日	間違いはなかったか				7月23日	間違いはなかったか			
7月7日	間違いはなかったか				7月26日	間違いはなかったか			
7月8日	間違いはなかったか				7月27日	間違いはなかったか			
7月9日	間違いはなかったか				7月28日	間違いはなかったか			
7月12日	間違いはなかったか				7月29日	間違いはなかったか			
7月13日	間違いはなかったか				7月30日	間違いはなかったか			
7月14日	間違いはなかったか								
7月15日	間違いはなかったか								

\*目標枚数達成したらシールを貼って下さい。  
\*一ヶ月間に全部シールが貼れたらミシンの仕事をお願いします。  
目標に向かって頑張りましょう!!

社長	援助者	生産部長	所属長
			総務



目標達成シート▶

## 改善策 2

キーワード 2 職域拡大 3 行動面の課題の改善

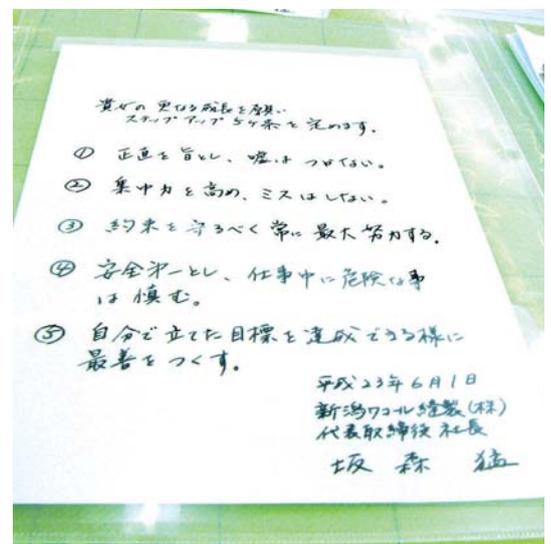
Aさんの職域の拡大に応じて浮上した課題への対応

Aさんの職域を拡大したことを通じて、職場内での移動の際に、ミシンのボタンを押す、エレベーターの中でジャンプする等新たな課題が発生。Aさんがミシン作業を希望していたこともあり、「目標達成シート」を活用しミスなく1ヶ月間作業を行えたら、次のステップとしてミシン作業を取り入れることを約束すると共に、社長直筆の10か条(平成23年10月現在はステップアップ5か条になっている)を作成し、「手は常に清潔にする」「エレベーターの中でジャンプしない」等本人に守ってほしい項目を示す。希望していたミシン作業を行えるようになるという目標ができた



作業中のAさん▶

ことに加え、口頭ではなく書面でルールやマナーについて伝えたこともあり、課題であった「ミシンのボタンを押す」、「エレベーター内でジャンプする」等の行動は見られなくなった。



▲社長直筆の「ステップアップ5か条」

### 改善策 3

#### キーワード 4 支援機関との連携

## Aさんの課題に対して支援機関の助言を得ながら、障害に応じた対応方法の助言を得ると共に、新たな支援機関の活用につながる

Aさんは、普通高校出身ということもあり、採用に際して、支援機関からの情報提供や、支援が受けにくい状況であった。そのため、以前から定期的に事業所を訪問していた、新潟県雇用開発協会に対応方法を相談。また、同協会を通じ、必要に応じて他の専門機関(発達障害者支援センター、障害者就業・生活支援センター)から助言を受けるようになった。また、同協会の定期的な訪問の際には、Aさんとも相談を行うことにより、Aさんは事業所の上司や同僚だけでなく、外部の方とのコミュニケーションを学び、コミュニケーション能力が向上した。



※社団法人新潟県雇用開発協会への委託により実施されていた障害者雇用支援業務は、平成23年度からは、高齢・障害・求職者雇用支援機構が直接実施することとなり、現在は、新潟高齢・障害雇用支援センター（新潟障害者職業センター雇用支援課）が実施している。（なお平成23年度は、定期的な事業所訪問は実施していない。）

### 改善策 4

#### キーワード 2 職域拡大

## Aさんの希望を取り入れ、新たな職域にチャレンジ

Aさんが、新たな作業にチャレンジしたいという希望があり事業所としても、Aさんに継続して勤めてもらうためには、補助的な業務だけでなく、ミシンを用いる業務の中でも技術が必要な業務を担ってもらいたいとの考えのもと、「第1種作業施設設置等助成金」(P.5用語解説参照)を活用し、ミシンを購入。Aさんが作業しやすいようAさん用のガイド(通常であれば複数箇所にご注意を向けながら行う作業を、注意を向ける箇所を減らし、ミスなく正確な作業ができるよう工夫)を作成し、作業を行っている。

#### ※ここがポイント

Aさんは、複数箇所と同時に注意を向けながら作業を正確に行うことが苦手でした。通常用いるガイドは、複数の箇所にご注意を向けながら作業を行う必要があるため、注意を向ける箇所が減るよう、Aさん用のガイドを作成しました。Aさん用のガイドの活用により、Aさんの負担感を軽減すると共に、正確な作業遂行につながっています。



▲ガイドを使用して作業するAさん

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

大東コーポレートサービス株式会社 (東京都港区)

発達障害者の雇用の鍵は、  
障害者職業生活相談員の指導力にある



1 コミュニケーション

3 問題行動の改善

5 職務遂行

2 マナー・ルールの習得

4 業務体制の工夫・改善

6 スキルアップ



### 事業所の概要

平成17年5月に大東建託株式会社の100%出資の子会社として設立。同年8月に特例子会社として認定。設立時は、知的障害者4名、身体障害者1名、障害者職業生活相談員3名でスタート。なお、平成22年12月には浦安事業所を開設し、印刷事業にも力を入れている。 **従業員数 81名**

### 発達障害者雇用の経緯

設立当初は発達障害者の障害特性を認識しておらず、療育手帳の所持者は知的障害者として採用。知的障害者として採用した者の中に、発達障害のある者がいたが接し方が分からず、東京障害者職業センターに相談。発達障害であることが分かっていたら、それぞれの特性を活かした業務を担当してもらう等により大きな戦力となっている。

### 業種及び主な事業内容

親会社及び関連会社から受託した事務作業、印刷業務、ペーパークラフト(模型)作成等併せて400種類の業務を実施

### 発達障害者雇用数

#### 従事作業

発達障害者 **11名**

シュレッダーがけ、廃棄文書回収、メール便・葉書等の仕分け、データ入力作業、メール配送、制服整理、書類管理、郵便物回収、エコキャップ・茶紙回収、ハンコ押し、領収書の梱包・発送、アパート向けキーの封入・発送、書類のデータファイル化、お客様アンケート集計、点検表とパソコンデータの照合作業、「建物定期報告書」の印刷・封入・発送、ネームプレート・ゴム印作成等

# 取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
<b>1</b> コミュニケーション <b>2</b> マナー・ルールの習得	発達障害の従業員の公共の場での振舞いや会話時の対応が不適切なため、親会社従業員からのクレームやトラブルが発生する。	それぞれの課題に対しSSTを活用し、課題改善を図る。	<b>改善策 1</b> 公共の場での振舞い、会話時の対応のいずれについても、適切な方法を覚え実践できるようになる。
<b>1</b> コミュニケーション <b>3</b> 問題行動の改善	職場或いは職場外で、発達障害の従業員のマナーやルールから大きく逸脱した行動(セクシャルハラスメントを含む)が発生する。	職場内のマナーやルールについては、目標設定や全体研修を実施するとともにマナーやルールから逸脱した行動に対しては、口頭の指導に加え、全体研修の実施、本人に文章を書かせ「振り返り」を行う等により重大なこととして認識してもらえよう対応。	<b>改善策 2</b> マナーやルールを守ることは、本人が納得して決めた目標に取り組むため、改善されている。セクシャルハラスメント等マナーやルールから逸脱した行動については、従業員同士が意識しあうとともに、発達障害の従業員自身も、重大なこととして認識し、その後同様のトラブルは発生していない。
<b>4</b> 業務体制の工夫・改善 <b>5</b> 職務遂行	相談員が複数いるため、発達障害の従業員は、報告や質問を誰にすればよいかわからず、迷ったり、自己判断で進めるためミスが発生。	指導員の役割分担を明確にし、当番表により、発達障害の従業員に分かりやすく表示した。	<b>改善策 3</b> 発達障害の従業員が、迷い無く報告ができるようになり、業務上のミスが減少。指示出しの相談員に全ての情報が集まるため、1日30~40種類の多種類の業務を漏れなく遂行できるようになる。
<b>1</b> コミュニケーション <b>2</b> マナー・ルールの習得 <b>6</b> スキルアップ	発達障害の従業員が昼食後の空き時間が上手く過ぎてせず、トラブルが発生する。	昼食後の空き時間にゲームを実施。全ての従業員が、ゲームに自由に参加できるようにした。	<b>改善策 4</b> 休憩時間の問題行動が減少。また、計算能力の向上、ゲームの実施により意外な一面の把握もでき、自然なコミュニケーションが可能になるとともに、マナー・ルールの意識付けの機会にもなった。

## インタビュー

### 企業の声



●取締役 山崎 亨 さん

特例子会社を設立し、大変さよりも喜びが大きかったです。発達障害の社員には様々なタイプの方がいますが、そういう社員の成長した姿を見るのが何よりも嬉しいです。障害者職業生活相談員は、障害を持つ社員の小さな変化に気づき、誉め、働く意欲を向上させることが仕事だと思っています。



●北野谷 麻穂 さん

発達障害の方はこだわりが強く、声をかけても無反応のこともあります。彼らなりの判断があります。私は、彼らが芸術的な感覚や感性があって、また、主張をしっかりとるところが素晴らしいと思います。自分や規則に対して真面目なので、その様子に感動し、私自身も基礎に戻って生きていかななくてはと感じることが沢山あります。

### 従業員の声



●丸山 臨太郎 さん

私は、サービス1課で、入力、郵便計器作業、文書の廃棄、メール配送、名刺の仕分け作業等を行っています。大東コーポレートで働いて嬉しかったのは、実習生への対応ができた時、沢山の廃棄文書を処理した時です。仕事をする際には、スケジュール通りにできるように時間を意識しています。これからは、来年父が定年退職し引越しをするので、引越した後の生活のことを考えたり、自分の給料からNHKの受信料を払いたいと思います。また、仕事では廃棄文書を沢山処理できるようになりたいです。



●添田 真人 さん

僕は、サービス1課で、廃棄文書の整理、シュレッダーかけ、入力作業等を行っています。文書をスキャンしてから、電子化する作業もしています。大東コーポレートサービスの仕事は高校時代から、「あの仕事に就きたいな」と思っていた仕事なので夢がかないました。働いてよかったですし、自分もここまでよく頑張ったなあと思います。

# 改善策紹介

## 改善策

### 1

キーワード

1 コミュニケーション 2 マナー・ルールの習得

## 公共の場での振舞い、会話時の対応等で課題を有する発達障害の従業員に対してSSTの活用により改善を図る

以下の課題が発生した発達障害の従業員に対し、SST (P5用語解説参照)の手法を活用し、課題改善を図る。

- エレベーターの不適切な使用により親会社従業員からのクレームがきた際は、良い例をモデルとして見せ、実際エレベーターも活用しながら、ロールプレイを行った。
  - ルールにこだわり会話時に正論で話すためトラブルが発生した際は、「こんな時どうする?」シリーズで取り上げ、会話時の相手の話の受け方や自分からの伝え方、怒りや不愉快な気持ちの伝え方を学ぶ機会を設けた。
  - 質問の時間が長引き、業務に影響が出た際に、ひとりSSTの中で会話時の相手の話しの受け方や自分からの伝え方、会話の終了の仕方を練習した。
- これらの取り組みにより、エレベーターはマナーを守って利用できクレームが減った。また、自分の意見を相手にわかり易く伝える、質問がある時には決められた時間内で終わらせる等ができるようになった。

### ※ここがポイント

発達障害の従業員の場合は、口頭で説明したり、抽象的な説明をしても、行動や問題が改善しにくい場合があります。その場合、SSTの手法を活用し、具体的にどのように行動すればよいかを伝えることで行動や問題が改善しやすくなります。なお、ひとりSSTとは、集団でのSSTではなく、指導者との1対1で行うSSTのことです。



## 改善策

### 2

キーワード

1 コミュニケーション 3 問題行動の改善

## 発達障害の従業員が、職場或いは職場以外の場面で、マナーやルールから逸脱した行動が見られたため、対応方法を検討

個別対応と全体に対する研修の実施により課題を改善。  
具体的には、

- 職場で過ごすために必要なマナーやルールが身につけておらず、パソコン入力中に勝手に席を移動する、事業所外のトイレに行く、勝手に指示を出す等の行動が発生した。このような場合は、各従業員ごとに必要なマナーや業務スキルの向上について「2週間目標」としてあげ、2週間その目標を守れたかどうかについて、毎日、職業生活相談員(以下「相談員」という。)と振り返りを行うことにした。
- 通勤電車内で、自分を見て笑ったという理由で、相手の頬を叩く行為や、職場で好きな異性の身体に触れる等の行為が見られた際には、社会生活のルールを学ぶ機会として従業員全員に向けた研修を実施。併せて、個別対応にてやってはいけないことを明確に伝えた。上記の指導に加え、不適切な行為の際の経過を本人に文章で書かせ、自分の行為について「振り返り」を行わせた。

上記の取り組みの結果、職場で過ごすために必要なマナーや

ルールは、「2週間目標」として事業所内へ掲示。毎日振り返りを行うことで、目標を守ることが定着し、各従業員の問題行動が減少した。マナーやルールから大きく逸脱した行動については、「振り返り」を行わせることで、発達障害の従業員が「重大なこと」として認識し、一定時間経過後も注意喚起ができ、その後のトラブル防止につながっている。



▲「2週間目標」

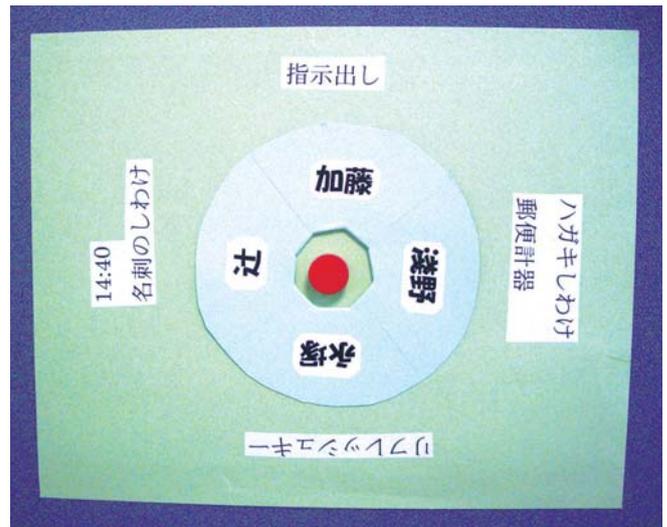
## 改善策 3

キーワード

4 業務体制の工夫・改善 5 職務遂行

### 4人の相談員の役割の明確化、担当業務の拡大、情報の視覚化により 発達障害の従業員の仕事のしやすさと、モチベーションを向上

サービス1課の相談員は4人いるため、発達障害の従業員は、誰に報告や質問をすればよいか分からず、迷ったり、自己判断で進めるためミスが発生していた。また、従業員間で業務の習得状況に差が生じていたため、各従業員の職域拡大とスキルアップを目指す必要があった。そのため従業員に様々な業務を担当させると共に、相談員の当番表を作成し、全体の指示を出す担当者、難易度が高い業務の担当者を決め、発達障害の従業員が誰に報告や質問すればよいかについて分かりやすく表示した。相談員の役割を明確にすることで、発達障害の従業員が、迷いなく報告ができるようになるとともに、相談員も情報が一元化されたことで、業務の割り振りの変更も容易になり、業務を漏れなく遂行しやすくなった。



▲「当番表」

## 改善策 4

キーワード

1 コミュニケーション 2 マナー・ルールの習得 6 スキルアップ

### ゲームの有効活用により、問題行動が減少。ゲームのトレーニング効果により コミュニケーション能力、業務スキルも向上

昼休みの空き時間になると、発達障害の従業員の中に、他企業のフロアに出歩く、従業員同士が些細なことで口論する等の様子が見られるようになった。また、計算能力等業務に必要なスキルをトレーニングする機会を業務時間中に作ることができていなかった。そこで、業務に必要な漢字や計算などを使う学習ゲームや海外の珍しいゲームを会社で準備し、参加したい従業員は自由に参加できるようにした。ゲームを始めてからは、休憩時間中の問題行動が減少すると共に、簡単な足し算や引き算を覚え、計算機を使えるようになったり、シュレッダー処理済みの袋の集計作業が素早く行えるようになる者もいた。また、ゲームの状況を見ることで、その従業員の理解の仕方が分かったり、ゲームの中でリーダーシップを発揮する場面も見られる等、仕事中には気づかなかった能力の発見にもつながった。更には、ゲームの中での自然な会話、ルールを守る意識、助言しあう様子、出来るまで待つ等フォローしあう様子も見られるようになり、ゲームを通じて対人コミュニケーションが養われた。

#### ※ここがポイント

発達障害の従業員の中には、休憩時間の過ごし方が苦手な方がいます。本事例では、休憩時間に行くことを決めることで、問題行動の発生を防ぐとともに、副次的に、マナー・ルールの習得や、業務に必要な能力の開発につながりました。



▲ノイと熟語トランプ



▲ゲームをしている風景

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

株式会社トランスコスモス・アシスト (東京都渋谷区)

## 発達障害者雇用の先駆として、 職場内の体制整備を実施



1 障害理解

3 職務遂行

5 職域の拡大

2 コミュニケーション

4 スキルアップ

6 ジョブマッチング



### 事業所の概要

親会社であるトランスコスモス株式会社の100%出資特例子会社として、平成17年4月に設立、平成17年8月に特例子会社として認定される。親会社は「社員は無限の可能性を秘めた最大の資産」との理念のもと、障害者の雇用を進めている。また、民間企業と福祉的な現場の両方の知識や経験のあるスタッフを採用し、障害者個々の能力が発揮できるよう、雇用管理を行っている。

従業員数 23名

### 業種及び主な事業内容

親会社、社内事務作業の受託(PCによる各種データ入力、文書作成、コピー、シュレッダー、書類仕分け、発送作業)

### 発達障害者雇用数

#### 従事作業

発達障害者 **18**名

PCによる各種データ入力、文書作成、データ起し、親会社社員の名刺や社員証の作成、研修資料作成、コピー、ファイリング、郵送物・配布物の封入、郵便物・書類の配布、シュレッダー、書類仕分け、発送作業等

### 発達障害者雇用の経緯

親会社であるトランスコスモス株式会社は以前から事務補助作業などで発達障害者を雇用していた。さらなる障害者雇用の促進を目指し、これまでの経験を踏まえて、発達障害者を中心として事務補助サービス業を行う特例子会社、株式会社トランスコスモス・アシストを設立。従業員の中に占める発達障害者の割合は78%と非常に高い。

# 取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善策	改善後の効果
1 障害理解 2 コミュニケーション	発達障害の従業員は、コミュニケーションに課題がある従業員が多く、意思の疎通に時間を要した。	発達障害の従業員のコミュニケーション上の課題を把握し、支援方法を統一。併せて、コミュニケーション能力の向上や、明文化されていない事項について説明することにした。	改善策 1	左記の取り組みにより、発達障害の従業員自らが自分の苦手な点や特徴を理解し、伝えたいことを分かりやすく伝えたり、不明な点があった際に自ら確認できるようになった。
5 職域の拡大 6 ジョブマッチング	発達障害の従業員の個々の障害特性や性格、得意不得意に配慮した業務への配置が出来なかった。	発達障害の従業員のこだわりや特殊能力を活かす業務を切り出し配置した。	改善策 2	発達障害の従業員の障害特性や性格、得意不得意に配慮した配置が可能になったことより、業務効率が向上し、事業所にも貢献、本人のモチベーションの向上につながった。
3 職務遂行 4 スキルアップ	発達障害の従業員の更なる職域の拡大のために、事業所全体としての業務対応レベルの向上が必要であった。	職場の業務支援方針を策定し、日々の業務を通して、個々の能力向上を図った。	改善策 3	発達障害の従業員の対応能力、コミュニケーション能力、業務効率が向上した。さらに、複数で同じ業務に取り組むことで、協調性が向上した。
3 職務遂行 5 職域の拡大	依頼部署からの指示やマニュアルだけでは、発達障害の従業員が指示どおりの正確な作業が出来なかった。	支援スタッフが事前に依頼部署と打ち合わせを行い、作業手順がわかりやすくなるよう整理。また、発達障害の従業員が理解しやすい表現・言葉で手順を伝え、定着後にはともに作業マニュアルを作成した。	改善策 4	発達障害の従業員に対する作業指示が統一出来、ミスの減少、納期の厳守につながった。また、作業マニュアルの作成により、手順の定着につながった。
4 スキルアップ	発達障害の従業員の業務スキルが向上しにくかった。	発達障害の従業員個々の取り組んでいる業務の内容(レベル)を把握し、次のステップ(レベル)の業務に取り組めるようモニタリングを行った。	改善策 5	発達障害の従業員の業務スキル向上につながり、結果として難易度の高い業務の受注拡大につながった。

## インタビュー

### 企業の声



●取締役 鈴木 英司 さん

当社は障害の有無に関わらず、社会の一員として共に働き、それぞれの個性と実力を発揮できる会社を目指しています。現在、発達障害の方を多く雇用して、きちんと実績を評価する仕組みを整え能力をいかに発揮してもらっています。



●社会福祉士 佐藤 麻子 さん

発達障害といっても、人それぞれ特性も性格も違います。一人ひとりの個性を踏まえつつ、充実した職業・社会生活が送れるよう支援していきたいと思っています。

### 従業員の声



●津田 卓哉 さん

私は、原価調達の発注の手続きの仕事をしており、モニタリング集計が業務の大半を占めています。具体的には、ソフトウェアの更新や建物の配線工事、人材派遣の手配、物件購入等のための申請書類に基づき、発注のための準備を行います。自分のスキルを仕事に活用できていること、報告・連絡・相談が適切に行えるようになったこと、自分にしか出来ない集計作業に対応していること等がとても嬉しいです。働く上では、間違った認識で作業を進めないよう、担当者に聞くようにしています。これからは、簡単で分かりやすく話せるようになりたいと思います。



●藤本 豊 さん

私は、親会社の会議録のデータ起しをしています。パソコンで行う作業のため、働く時間の配分やペース(何分働いて、何分休むか)に気をつけるようにしています。この会社は、雰囲気とかが和やかで働きやすいです。これからも、ノルマをきちんとこなす、会議に出るの要約筆記を多くこなせるようになることを目標に頑張りたいと思っています。



●中内 克也 さん

私は、封入、ファイリング、並べ替え、仕分け、ハンコ押しの仕事をしています。私が仕事をしている様子を人に見てもらったり、休みの日にテレビやDVDを見るのが嬉しいです。集中力が切れないよう、自分に厳しくしています。また、電車に乗っているときに事故等があった時には、会社にすぐに連絡するようにしています。これからは、報告を短くする、時間を見て行動することが出来るようになりたいです。

# 改善策紹介

## 改善策

### 1

キーワード 1 障害理解 2 コミュニケーション

## コミュニケーションのタイプを把握することで、業務時の意思疎通がスムーズに

発達障害の従業員の中にはコミュニケーションに課題を有する場合が多く、作業指示を伝えたり、指示内容を理解したりすることに時間を要した。実際仕事をしている状況を見ながら、個々の発達障害者の障害特性を把握し、スタッフは同一の指導方針のもと、使用する言葉や伝え方を出来るだけ統一した。(例:「早くしましょう」「急ぎましょう」ではなく、「～分までにしましょう」等)また、OJTや全体研修によりコミュニケーション能力の向上

を図った。さらに、明文化されていない曖昧な事項について説明を加えることで理解を深めるようにした。これらの取り組みにより、発達障害の従業員が自身の苦手な点や表現の特徴を客観的に理解できるようになるとともに、自分の伝えたいことを、相手の状況を踏まえ、わかりやすく伝えることができるようになった。また、新しい場面や状況で指示内容が曖昧だった場合は、復唱しながら確認したり、質問できるようになった。

**改善事例**

**問題点** 業務の報告・連絡・相談等で自分の伝えたいことが上手くまとめられず、意思疎通に時間がかかった

↓  
本人も周囲もどうしたらよいか困っていたため…

↓  
終業の際に業務日報提出する機会を利用し「1分間でまとめる」練習を毎日行った

※1分間報告の様子

**効果**

- ◆コミュニケーション能力が向上した  
事前に頭の中で伝えたいことをまとめて、時間を計りながら一日の業務内容を報告。その場でフィードバックすることにより、相手にわかりやすい表現で伝えることができた
- ◆仕事の効率や正確性も向上した  
周囲との意思疎通が円滑になったことで、業務指示も正しく伝わりミスが減少、報告も短くなり業務スピードも早くなった。

自分の弱点を客観的に把握、課題に取り組むことにより問題改善!

OJTにより  
コミュニケーション  
能力を向上した事例▶

**クッション言葉**

何かをお願いするときやお断りするときなどに、印象をよわくする働きがあります。

すみませんが  
申し訳ありませんが

～使える場面～

- ◆指示がよく聞こえなかった時  
「申し訳ありませんが、もう一度仕事の内容を教えてくださいませんか?」
- ◆仕事の指示を断らなければいけない時  
「申し訳ありませんが、急ぎの仕事がありますので、この仕事が終わってからでよろしいでしょうか?」  
「申し訳ありませんが、急ぎの仕事が入ってきましたので、今やっている仕事(急ぎでない場合)を中断してよろしいでしょうか?」
- ◆次の作業指示を受ける時  
「すみませんが、次の仕事を教えてくださいませんか?」
- ◆人の前を通る時  
「すみませんが、前を失礼してもよろしいでしょうか?」

<相手にぶっきらぼうな印象を与えてしまう言葉>

「わかりません」 「ありません」  
「できません」 「やりたくありません」  
「知りません」 「無理です」

このような定型文を使うと、相手に対してぶっきらぼうな印象を与えてしまうことがあります。クッション言葉を使うことで、相手の気分を害することなく、人当たりはずつとよくなります。クッション言葉をどんどん活用しましょう。

ビジネスマナー、  
クッション言葉▶

## 改善策

### 2

キーワード 5 職域の拡大 6 ジョブマッチング

## 新たな職域拡大により能力発揮

発達障害の従業員の中には、高い能力を有していても、その能力を発揮できる適した業務が見つからない場合がある。また、周囲の環境に左右され、十分に能力発揮できないことがあった。また、職域の拡大のためには、新たな業務スキルの習得が必要であった。これらの状況を改善するため、親会社から業務依頼があった際は、どの程度の精度が必要か、作業が可能なメンバーは誰か等確認し、業務導入時には必ずスタッフが同行し、定着するまで支援を行った。また、特例子会社の業務を宣伝・営業するとともに、対応可能な業務を探し、親会社に直接打診した。さらに、業務を受ける際には個々の特性や能力を想定し、その中から出来ることを業務として切り出している。これらの対応の結果、現在では、原価調達の発注の手続き対応、親会社の会議内容の文字起し、会議場面における要約筆記等、親会社の補助的な業務だけではなく、専門性が高く、判断が必要な業務を担えるようになっている。

※要約筆記とは…

聴覚障害者に対する情報保障のための手段の一つです。本事例では、パソコン要約筆記を行っています。これはパソコンをプロジェクトに接続し、音声情報をパソコンにテキスト入力し、スクリーン上に提供する要約筆記です。確実なタッチタイピング能力、パソコン・ネットワーク・専門ソフトに対する知識が要求されます。

**改善事例**

**問題点** 自分が知っている地名や会社名などが書かれた物に対して、興味を示す

↓  
見るな!と言っても目がいつても…

↓  
会社名を五十音順・アルファベット順に並べファイリングする業務の担当にした

※ファイリング作業

**効果**

- ◆業務に対する集中力が向上した  
自分の興味がある仕事を担当してもらったので、以前にも増して集中力や持続力が向上した。
- ◆会社内や業務におけるルールが定着した  
同時に、コンプライアンスを守ること等わかりやすく説明し遵守に努めることにより、問題行動もなくなった。

自閉症者特有の「こだわり」を力に変えて業務効率UP

◀こだわりを力に変えて業務効率をUPした事例

特殊能力を活かして配置した事例▶

**改善事例**

**問題点** 特殊能力があるのに活かしきれずにいた(並外れた入カスピード、記憶力、言語能力、耳の良さ等)

↓  
能力や適性を活かせる業務を抽出し…

↓  
親会社に所属する聴覚障害者向けに要約筆記・文字起こし業務を担当させた

※文字起こし作業

**効果**

- ◆仕事に対するやる気がUPした  
周囲から感謝されること、自分の得意分野が活かされることによる満足感・充実感が得られてるようだ
- ◆親会社内での情報保障制度が確立・推進された  
社内手話通訳者に準拠して機能的に活動することにより、認知度が向上、定例での要約筆記や文字起こし業務が増えた

聴覚障害者が会議内容を理解するのに、非常に役に立っている、そのチームの方の負担を軽減する役割も果たしていると思います～親会社手話通訳者より～

改善策  
**3**

キーワード **3** 職務遂行 **4** スキルアップ

パソコンスキルや報告・連絡・相談等コミュニケーションスキルの向上により事業所内全体の業務対応レベルが向上

更なる職域の拡大を目指すために、業務が途切れた時間帯には、パソコンスキルの向上のための資格取得の学習時間を設けた。研修では、報告・連絡・相談の必要性を何度も伝えるとともに、個々人が習得すべき業務スキルを目標として設定。また、親会社から受けた作業については、後から発達障害の従業員がマニュアルを作成し、他の従業員に対して業務の進め方を教える様にした。その結果、報告・連絡・相談等のコミュニケーション能力が向上した。また一人ひとりのできる業務が増え、業務対応能力が向上するとともに、周囲にあわせて行動す

る等の協調性の向上、作業のノウハウの共有ができた。



(アシスト業務支援方針)

1. 対応力…どんな業務、状況にも対応できる力をつける
2. 自主性…報告・連絡・相談を徹底し、自ら進んで取り組む力をつける
3. 協調性…覚えた仕事を他の従業員に教え、協力して仕事を行う力をつける

改善策  
**4**

キーワード **3** 職務遂行 **5** 職域の拡大

業務打診があった際は、支援スタッフのサポートのもと、発達障害の従業員が対応しやすい業務の流れを構築

事業所内の様々な部署からの業務打診が増えるにつれ、依頼部署からの指示だけでは、発達障害の従業員が手順や判断基準を理解できない状況が発生。また、依頼件数が多すぎるため、特例子会社従業員が総動員で業務を行ったため、他の業務が止まってしまうことがあった。そこで、業務打診があった際は、支援スタッフが事前に打合せを行い、明確で分かりやすい手順や業務となるよう整理を行った。また、作業手順書の表現を分かりやすい言葉に変えたり、工程の細分化、判断基準の確定、無理のない納期設定を行った。さらに、スキルの高い発達障害の従業員とは、作業手順等一緒に考え、一連の作業が定着後、「作業マニュアル」を作成した。その結果、発達障害の従業員に対して、作業指示が統一され、ミスが減少、納期

を前倒しにできるようになった。また、発達障害の従業員が自ら「作業マニュアル」を作成することで、作業手順の定着が図られ、支援スタッフも発達障害の従業員の作業の定着度を確認できるようになった。さらに、過去に業務依頼のあった部署からは再度の業務依頼が来るようになった。

依頼部署へのアンケート内容抜粋

1. 業務対応時間が半減し、他作業の効率が上がった。
2. 私達がなかなか対応出来ない部分を手伝ってくれるので助かります。
3. 正社員数が減った中でも、ルーチン分を切り出すことで、従来どおりのサービスを継続することができました。

(P.63 ② 社員証データの作成(マニュアル)参照)

改善策  
**5**

キーワード **4** スキルアップ

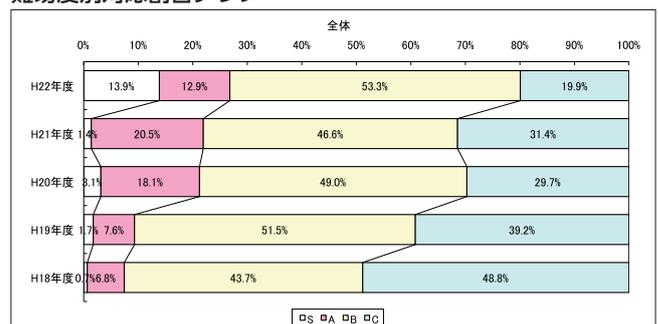
取り組んでいる業務(レベル)の把握により、全体としてのステップ(レベル)アップにつながる

個々の従業員が取り組んでいる業務の内容を、4段階にレベル分けを行い、個人ごとに、業務ができない理由の把握、分析(スキル不足、業務内容の理解不足、ミスマッチ等)を行った。その結果、業務スキルを向上するための具体的な学習が可能となり、年々高いスキルが必要な業務の受注が増えた。

業務レベル

- S: 状況により対応方法が変わる、又は複雑なPCスキル等が必要な業務
- A: 判断を伴い、一定のPCスキル等が必要な業務
- B: 軽作業であるが、一定の判断を伴う業務
- C: 単純業務

難易度別対応割合グラフ



▲難易度の高いSが年々増加し、単純なCが年々減少

(P.62 ① 全体研修内容参照)

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

トーマツチャレンジ株式会社 (東京都港区)

発達障害者が、生き生きと輝いて  
働いていける職場を目指して



1 職務遂行

3 スキルアップ

5 相談・コミュニケーション

2 職務創出

4 職場のマナー・ルール



### 事業所の概要

有限責任監査法人トーマツの特例子会社として、2006年に設立。  
業務内容は、親会社内での社内メール便業務、パントリー業務、PC  
セットアップ業務など多岐にわたる。

従業員数 62名

### 発達障害者雇用の経緯

特例子会社を設立後、1ヶ月の事務系作業の実習を取り入れた際  
に、発達障害者と接し、良さや能力を確認。また、実習の際に関わった  
支援機関の意見を聞くことができ、発達障害者を多く採用すること  
になった。

### 業種及び主な事業内容

定例業務としては、メール業務、パントリー業務、経  
理業務、契約書受付業務、PCセットアップ業務、エコ  
関連業務、文具リサイクル等を実施。スポット業務と  
しては、コピー・製本作業、ラベル貼り・封入・発送作  
業、DVDダビング作業、アンケート入力作業、大量配  
布物の仕分け・発送作業、スキャナー作業、多肉植物  
の水やり・入れ替え・販売等

### 発達障害者雇用数

#### 従事作業

発達障害者 **20名**

PCセットアップ、契約書台帳作成等、メール業務、ス  
ポット業務(アンケート入力、文具のリサイクル、切手や  
ペットボトルの回収、多肉植物の販売)等多岐にわたる。

# 取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善策	改善後の効果
1 職務遂行	口頭説明だけでは業務がスムーズに行えず、ミス、忘れ、同じ質問を繰り返す傾向が見られた。	手順書、スケジュール表の活用、視覚に訴える表示(棚等の色分け、めくり板やチェック表等)を活用した。	改善策 1	手順書による理解の促進、スケジュール表による自己管理、視覚に訴える表示によるミスの減少と見通しをもった取り組み等、安心して作業に取り組めるようになる。
2 職務創出 3 スキルアップ	親会社での業務の際、親会社担当者が発達障害の従業員への対応方法に不安を感じた。親会社が提供する業務が多岐にわたり高度な内容もあったため、発達障害の従業員が十分対応出来ないこともあった。	指導スタッフと障害者数名のチームにより親会社の業務を実施。親会社が提供する業務内容と、必要な能力を見極めた上で、指導スタッフがチーム内の役割分担を実施した。	改善策 2	指導スタッフの配置により、親会社担当者、発達障害の従業員双方の不安を解消するとともに、障害特性(強み)を活かしたことで、業務の効率化、自信・モチベーションの向上につながる。
4 職場のマナー・ルール	エレベーターの乗り降り、挨拶の声の音調など親会社従業員から発達障害の従業員が、職場のマナー・ルールが身につけていないことについて指摘を受ける。	個別指導、全体でのマナー研修を継続的に実施し、優秀者を表彰した。また、マナー研修の総合評価票の作成、個人面談の実施等、マナー研修を契機に職場のマナー・ルールに関する評価及び継続的な指導を実施した。	改善策 3	職場のマナー・ルールを習得したことにより、事業所内における発達障害の従業員に対する評価が向上する。
5 相談・コミュニケーション	発達障害の従業員は、問題が起きた際、言葉で上手く表現したり、説明を理解するのが苦手なため、同様の問題を繰り返す傾向があった。	月1回の面談の実施、目標設定、ケース会議の実施、履歴表・面談表の作成、支援機関の活用等様々な対応を実施した。	改善策 4	発達障害の従業員の問題行動が減少するとともに、支援機関の活用により問題解決が早まる。

## インタビュー

### 企業の声



● 代表取締役社長 **脇田 一郎** さん

障害をお持ちの方が働くことを通して社会に参加しているという実感を持っていただけるよう、また我々も仕事に真摯に取り組むという原点に気づけるきっかけにしたいと思います。障害者雇用は、社会貢献という側面もありますが、障害をお持ちの方が定型的なことをきちんとやり遂げることで、戦力にもなって頂き、お互いにとってメリットがあると考えています。



● **玉栄 清美**さん

これまでは法定雇用率の達成に向けて形を作ってきましたが、今後は量から質への転換を図りたいと思っています。具体的には、発達障害者をはじめとして、様々な障害者の方が働いている中で、彼らがスムーズに働けるための工夫や、コストを意識して、一事業所として採算をとっていけるようにしたいと考えています。なお、親会社である有限責任監査法人トーマツは会計士を始めとした専門家集団でもありますので、専門家に対する障害者雇用に関する理解を深める契機としたいと思います。

### 従業員の声



● **宇敷 真理久**さん

今は、書類箱の発送業務をしています。コード番号があるか、請求をしても大丈夫か、鍵があるか、底板がぐらついていないか、いつ配達をするものか、箱の積み方はあっているか等に気をつけています。トーマツチャレンジドは皆さん優しいので、仕事で大変なことはありませんが、頑張っています。これからも、皆さんと仲良くしたいと思っています。



● **佐藤 遼**さん

パソコンのセットアップ作業をしています。ミスなく行うため、マニュアルを見ながらやっています。パスワードを覚えるのは簡単です。これからの目標は、人の話をよく聞くことと、テキパキと仕事をする事です。

# 改善策紹介

## 改善策 1

キーワード

1 職務遂行

### 視覚に訴える指示、表示を行うことで、見通しをもった安定した作業遂行をサポート

発達障害の従業員は口頭による説明だけでは、指示の内容について思い違いをしやすい、指示されたことを忘れやすい、同じ質問を繰り返す様子が見られ、作業理解や作業遂行がスムーズに進まない様子が見られた。そのため、作業指示に際しては、画像を取り込んだ手順書を作成し、口頭で二回説明した後、復唱させると共に、質問があった場合は手順書をもとに説明する等体系的な指導を実施した。また、業務別に1日のスケジュール表を作成し、1日の作業の流れを視覚的に確認できるよう配慮した。メール業務においては、メールの到着時間、メール回収が終わったかどうか等を次の業務のキーワードと予定時刻が記載された「めくり板」の活用により表示し、漏れなく作業が行われるよう工夫した。また、文具等の在庫管理・補充業務においては、在庫の状況が把握しやすい表示を行い、ミスなくタイムリーに文具等を補充できるよう工夫した。上記対応を行う中で、手順書による理解の促進、スケジュール表による時間管理が可能になる。また、視覚に訴える表示によりミスが減少し、見通しをもった取り組みが可能にな

る等、発達障害の従業員が安心して作業に取り組めるようになった。



▲めくり板

◀文具の補充作業



メール仕分け作業▶

## 改善策 2

キーワード

2 職務創出

3 スキルアップ

### 指導スタッフと障害者がチームで親会社の業務を担当することで、親会社担当者と障害者双方の不安を解消

特例子会社を設立したものの、障害のある従業員の作業場所が十分確保できなかったこともあり、親会社の各部門で業務を実施することとしていたが、親会社の担当者が対応に不安を感じていた。また、親会社の職場に入る発達障害の従業員も依頼された多岐の業務を、円滑に遂行するためのスキルが必要であった。それぞれの業務で必要とされる能力を見極めた上で、指導スタッフ及び、業務に必要な能力を有した障害者がチームとなって業務を実施することとした。具体的には、契約書受付業務の場合、契約書の台帳作成、リスクチェック、契約書の配布、メール送信、送付状の作成等多岐にわたる業務を遂行している。指導スタッフの配置により、親会社担当者、障害者双方の不安の解消を図るとともに、障害特性(強み)を活かしたことで、業務の効率化、自信、モチベーションの向上につながり、親会社からの業務依頼の相談が増加した。このような流れを作ることで、どの部門からも、最初に契約した作業よりもレベルアップした業務や新たな業務の依頼があり、自然とスキルアップする流れができると共に、業務量の確保や職務創出(P.5用語解説参照)もスムーズになった。



◀何でもすぐ聞ける指導スタッフの配置



改善策  
3

キーワード 4 職場のマナー・ルールの習得

職場のマナー・ルールの習得により親会社からの評価が向上

親会社で共に働くためには、職場のマナーやルールの理解が必要であったが、発達障害の従業員には課題が見られた。例えば、設立後間もない間は、「エレベーターでの乗り降りのマナーが悪い」、「挨拶の大きさが適当ではない」など発達障害の従業員に対する指摘が多く見られた。そのため、個別の事項について、その都度適切な行動について徹底した指導を行った。また、全体でのマナー研修(参加型、テスト形式による)を実施し、毎回優秀者1名を表彰する、マナー研修の総合評価表を作成する、マナー研修を踏まえた個人面談を実施する等により改善を図っている。なお、この研修及び総合評価表は、指導の一環という位置づけに加え、発達障害の従業員の意欲が向上する機会となるよう、できるだけ良い点を見つけ、その点をコメントするよう配慮している。これらの取り組みの結果、事業所内における挨拶やマナーに対する評価が向上し、発達障害の従業員が注意を受けることが減少した。

ビジネスマナー総合評価表▶

ビジネスマナー総合評価表

できる5 | 4 | 3 | 2 | 1|できない

項目	評価	総合評価
言葉づかい		
①「です」「ます」で話す	5	
②返事は、「はい」と言う	5	
③人に呼びかけて話すときは、名前を呼ぶ	5	
④質問するときは「今、よろしいでしょうか」と確認する	4	このセリフを言う回数が多い。相手が聞けない状況でも話し出す
⑤オフィスに合った声の大きさと話す	4	焦ると大きい声になる。 (手紙の返事) 1人1人確認
挨拶		
①朝は、「おはようございます」と元気に挨拶する	5	
②相手の顔(目)を見て挨拶する	4	顔を上げるときに視線が上に行く
③挨拶は、語尾まではっきりと話す	4	焦るとはっきり言えないことがある
④エレベーターで挨拶するときは、会釈をする	4	会釈ではなく挨拶をする
⑤元気になるような笑顔で挨拶をする	3	意識しすぎて笑顔がぎこちない、ひきつっている
報告・連絡・相談		
①指示をされた人に報告する	5	
②ミスをしたら報告する	4	報告をしないで、直したことがあった
③作業が終わったら報告する	5	
④困ったら相談する	3	不安なときに自分から確認できなかった
⑤連絡(遅刻や休み等)を忘れずに自分で伝える	5	
持ちもの		
①会社で使わないものは持ち歩かない	5	
②会社で使わないお金(大金)は持ち歩かない	4	所持金がやや多かった
③筆記用具は、必要な分だけ持ち歩く	4	必要以上のペンが箱の中に入っていた
④ビジネスバックの中身は、整理する	5	
⑤通勤には、ビジネスバックを使う	5	
分休(休憩)の時間		
①休憩時間を守る	4	時間を気にしていなかったため時間通りに休憩に入れなかった
②休憩時には、トイレ・水分補給(たばこ)をする	5	
<(喫煙者)喫煙ルームで使ったものは、使用後は元に戻す>	-	
③1フレッシュルームでは、騒がない	5	
④自分の休憩時間に仕事をしている人に話しかけない	5	
⑤携帯電話を使用しない	5	

改善策  
4

キーワード 5 相談・コミュニケーション

問題解決のための面談の実施、目標日誌の活用

発達障害の従業員は、問題が起きた際に、上手く言葉で表現することや、指導スタッフの説明を理解するのが苦手で、悪気は無いものの同様の問題を繰り返す傾向があった。

そのため、1ヶ月に1回、課題・成長したこと・悩み等について1対1で面談を行っている。また、目標日誌を作成し、個々の課題を明確にすると共に、対応方法について助言を行っている。加えて、指導スタッフ間のケース会議の実施により、同一の指導方針による指導の実施、個々の履歴票・面談票を作成しファイル化することによる情報共有を意識した対応を行っている。さらに、生活面の指導など事業所のみでは分からないことは、支援機関に相談し、タイムリーな課題解決を図っている。これらの取り組みの結果、問題行動の減少と、問題の早期の解決につながっている。

目標日誌▶

名前			
日付	10月22日(水)	天気	晴
就業時間	7:55	起床時間	7:45
▶目標▶			
課題 (100点満点)			
①	業務に使用する用語を理解し覚える	本人	指導スタッフ
②	健康管理の記録(水分をこまめに補給する、休憩を取る)	○	○
③	PCセットアップは1日、10台以下とします	○	○
④	明るくやさしい人で、考えの人になります	○	○
⑤			
⑥			
○:できました △:なんとかできた ×:できなかった			
今日の健康状態	今日の仕事の状態	今日の気分	
気分が落ち込んでいます。	仕事は進んでいっています。	気分が落ち込んでいます。	
できたこと			
PCセットアップ(近い遠い)2台分、5台、10台以下とします。 (10台以下) 進捗が10台。			
なぜできなかったのか?		困ったことや嫌なことはありましたか?	
どうすればできるか? (パソコンとソフトのインストール)		それどのようにしましたか?	
本人のコメント		管理スタッフからのコメント	
PCのインストールが、少なかったため、HISオプスで、インストールして1台、1台と進めた。基本操作は覚えておいたため、2台から、3台と進めようと思った。 (2台、3台)		PCのインストールが、少なかったため、HISオプスで、インストールして1台、1台と進めた。基本操作は覚えておいたため、2台から、3台と進めようと思った。 (2台、3台)	
		担当者:	

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

## 東京海上ビジネスサポート株式会社大阪支社 (大阪府大阪市)

発達障害の従業員にとって分かりやすい仕組みや制度を作り、円滑な職務遂行、モチベーションの向上をサポート



1 職務遂行・コミュニケーション

3 支援体制整備・支援機関との連携

2 他者視点の醸成

4 評価と登用制度の創設



### 事業所の概要

東京海上グループの特例子会社。東京本社の他、名古屋、大阪、福岡に支社があり、従業員数は約250名。そのうち、障害者は73名。大阪支社(従業員数は35名)は、20名の障害者を雇用しており、発達障害者の比率が高いのが特徴。(2012年1月現在)

### 発達障害者雇用の経緯

東京海上ビジネスサポート(株)の母体となる(株)東京海上日動キャリアサービスでは、当初身体障害者の募集活動を行うが、東京・大阪・名古屋の都市部では採用があまり進展せず、東京障害者職業センター等に相談。障害特性に配慮した上で、「知的障害・発達障害」の方の採用を勧められた。並行して仕事の切り出しと、「知的障害・発達障害」への対応方法に関する従業員教育を実施し、受け入れ体制を整備。業務内容が、事務的業務が中心であったため、採用する者の多くを発達障害者が占めることとなった。

### 業種及び主な事業内容

グループ各社からの業務受託(タイプ、文書保存箱の管理、書類の仕分け・配送等社内物流サービス等)、文具、OA機器、名刺の作成・販売、ノベルティー販売・配送、各種印刷、各種事務作業請負等

### 発達障害者雇用数

#### 従事作業

発達障害者 **11**名

大阪支社:一般事務(事故受付通知発送、各種保険関係書類作成、データ入力・加工等)、軽作業(各種発送)等

# 取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善策	改善後の効果
<b>1 職務遂行・コミュニケーション</b>	連絡事項や新たな作業指示が正確に伝わらない(特に暗黙知のルールが、理解できない)。また、相談のタイミングがつかめず、作業ミスや失敗をして、自信喪失する悪循環となっていた。	全体朝礼後に、少人数での「ミニ朝礼」実施した。また、一定箇所に「掲示板」を作成し、連絡事項を掲載した。さらに作業の細分化・詳細な手順書を活用した。	<b>1</b>	勘違いによる作業ミスが減少し、自信を持って行動(作業含む)できるようになった。また、集中力の持続やミスの回避につながった。
<b>2 他者視点の醸成</b>	自分を振り返り、客観視する事が出来ない。	「振り返りシート」を活用した個別面談を実施した。	<b>2</b>	目標が明確になり、スキルの向上及び自発的な活動へとつながった。
<b>3 支援体制整備・支援機関との連携</b>	指導員によって、指示が不統一だと混乱する。また、業務外のことを、職場に持ち込み業務に集中出来ない。	「個人別報告書」を活用し、指導員間でケースを共有し、支援内容・ベクトルを統一した。また、業務時間中に、「相談時間」を設けた。さらに社内情報を必要に応じ、支援機関に発信し、共有化した。	<b>3</b>	指導の統一化が図られ、混乱する事がなくなり、作業効率もあがった。また、支援機関による、スムーズな支援につながった。
<b>4 評価と登用制度の創設</b>	継続的なモチベーションの維持が出来ない。	「昇給」や「正社員への登用」の道がひらける人事制度(評価・人事考課)を定めた。	<b>4</b>	明確な目標設定及びモチベーションアップにつながった。

## インタビュー

### 企業の声

●大阪支社長 **内藤 哲**さん



働く意欲のある、ある程度職業訓練を受けた「発達障害者」は、企業の通常事務業務を遂行するに当たっての必要十分な資質を備えている人材と言える。障害特性は個々人で異なるものがあるにせよ、会社が指導方法を工夫することにより、企業内で活躍できる余地は極めて高い。「発達障害者は、事務的業務も十分出来る」という実績を積み重ね、「発達障害者」の雇用拡大につなげていきたい。

### 従業員の声

●深見 誓子さん



私は、入社してちょうど2年になります。事故通知の発送の仕事をしています。仕事をしていると、たまには「しんどいなー」と思う時もありますが、この会社は働きやすいです。お給料で、好きな食べ物や洋服を買えることが楽しみです。また、頼まれた仕事の後に、「終わりました」と報告をしたり、件数が多い時にも間違いないように正確に入力することを心がけています。今は、少しでも長く働きたいと思っています。

### 企業の声

●主任 **広岡 亜弓**さん



障害の有無に関係なく、社員一人ひとりが能力を発揮して、生き生きと働ける職場作りを心がけています。できない!と思われる事でも、できるようにするにはどうすればいいか社員皆で知恵を絞り、職域の拡大及び業務確保につなげる様取り組んでいます。今後も共に成長(「共育」)できるよう、常に柔軟に、絶え間ない取り組みを続けていこうと思います。

### 従業員の声

●飯田 兼康(かずよし)さん



私は、大阪障害者職業センターの職業準備支援を受講してからこの会社で就職しました。帳票の作成や封入の仕事に携わっています。この会社では、休憩中に他の仲間と、例えば「今日は帰ったら何するの」等とコミュニケーションがとれるのが嬉しいです。また、仕事をする上で、身だしなみ、髭剃り、規則正しい生活を心がけています。今は契約社員ですが、将来は正社員として登用してもらえよう、真面目に与えられた仕事に取り組みたいです。

# 改善策紹介

## 改善策 1

### キーワード 1 職務遂行・コミュニケーション

## 特性に配慮したきめ細やかな伝達方法により、円滑な職務遂行をサポート

発達障害の従業員が、指示等をスムーズに理解し、また、集中してミスなく職務が遂行できるよう、以下の取り組みを行っている。

#### ○ミニ朝礼の実施

社内の業務連絡や新たな作業を指示する際に、言外の意図が汲み取れなかったり、表面的な理解に留まり、勘違いをしていたり、些細なことで誤解をしていることが多く、特に雇用人数が増えるにつれ問題発生 の頻度が増した。そのため、毎朝の全体朝礼後に、4~5名ずつ担当指導員の所へ集まり、『ミニ朝礼』を行なうようにした。再周知を行なった後、誤った理解がないか確認するため、発達障害のある従業員に復唱してもらい、詳細説明も行なう。また、メモを取った内容を確認し、メモの取り方に対してもアドバイスを 行なっている。これにより、勘違いによる作業ミスや提出物の忘れが減少し、自信を持って行動(作業含む)できるようになった。

#### ○掲示板への張り出し

一定箇所に「大阪支社掲示板」をつくり、連絡事項の実施意図が明確に理解できるよう、実行すべきことや変更事項がある場合は、「理由」を明確に掲載する。

#### ○作業工程の細分化

作業開始後しばらくは順調に作業遂行できていても、複数工程がある作業では、混乱しスピードの低下や、作業ミスにつながる事が多くあった。事前に指導員が工程を細分化し、反復作業であっても一回に作業する「量」を25件(枚)~50件(枚)とした。色分け・図や写真を用いて、事前に解りやすい手順書の作成を行い、指示の際は、必ず指導員が実際

に作業を行いながら説明・指示し、視覚からの理解定着を図った。作業工程を細分化し、一度の作業量を少量にしたことで、集中力の持続やミスの回避につながった。(P.64 ③ 作業の細分化・手順書の活用参照)

座席表と変更理由



## 改善策 2

### キーワード 2 他者視点の醸成

## 定期的な振り返りの実施による「他者視点の醸成」を行ない、自信の向上、トラブル防止に努める

コミュニケーションが苦手な発達障害の従業員も含めて、以下のような定期的なコミュニケーションの場を確保している。

#### ○「振り返りシート」を活用した個別面談の実施

毎月、決まった課題に対して、個人評価・会社評価をつける「振り返りシート」を活用し、振り返り面談の実施を行なった。「個人評価・会社評価の差」「できていたこと・改善の必要なこと」を振り返る事で、自分自身を客観視する機会を作った。また、必要に応じて支援機関を含めた面談も実施している。

「振り返りシート」を活用した個別面談の実施

	2011/	氏名	課題	本人評価		
				A	B	C
挨拶			出社・退社・帰る際に適切な言葉で挨拶できる。			
			上司・同僚・その他人と適切な言葉で挨拶できる。 相手の方を見て適切な大きさの声で心込めてできる。 「バ」や「あ」など執務室外では相手を見て挨拶できる。			
勤怠			遅刻・無断欠勤はしていない。			
			通勤から帰宅まで会社の一人として恥ずかしくない行動をとれる。 仕事中の居眠りや、自己判断による休憩は取っていない。 始業時間5分前には、仕事を始める準備が整っている。			
身だしなみ			社会人としてふさわしい服装を穿ている。			
			髪・肌・体臭・指先・はき方等の身なりを整え、清潔でいる。 体調の自己管理ができている。			
職場のルール			人と係わる時は状況によって適切な距離・態度・行動をとることができる。			
			仕事時間中に携帯電話等私物を使用していない。 仕事に関係のないものを仕事場に持ち込んでいない。 机の上や引き出しは整理整頓され、誰が見てもわかりやすく片付いている。 会社より支給・貸与されたものを大切に保管し使用している。 話をする相手の方を向いて、相手をしっかりと見て、話をきくことができる。 仕事に関するコミュニケーションが「バ」で「バ」となっている。 その他			
仕事			定期的・計画的に有給休暇を取得し、リフレッシュをはかっている。			
			まわりをheadaしたり、よそ見したりせず指示された業務を集中して行なう。 説明する相手の方を向いて、説明・指示を聞くことができる。 アドバイスを受けたことや覚えることが難しいことをメモして確認することができた。 説明を受けかからないことは質問し、指示されたことは復唱して確認できた。 作業に集中するために、適度に休憩をとっている(仕事と休憩にメリハリをつけている)。 作業終了の報告ができた。 作業の手を止めて、指示を聞くことができた。 報告・連絡・相談をハッキリ言うことができた。 指示された決められた手順どおりに行なうことができた。 手止で仕事をおこなっているという意識をもって仕事を行なう。 注意や指導・指摘を受けた際に素直に聞き従うことができた。			
				0	0	0

本人：振り返り  
 本人：振り返り  
 戻月の重点  
 A:よくできていた 3点 B:普通 2点 C:できなかった 1点

