



## 株式会社ぐるなびサポートアソシエ (千葉県千葉市)

自己管理に向けた働きかけや職場ストレスの軽減に向けた一連の取組により、職場の活性化を実現



- 1 相談・コミュニケーション
- 2 メンタルヘルスケア
- 3 体調管理
- 4 不安・緊張感の軽減
- 5 障害理解
- 6 業務体制の工夫・改善
- 7 スキルアップ



### 事業所の概要

平成22年に株式会社ぐるなびの100%出資子会社として設立され、翌年3月に特例子会社として認定された。事業所は千葉県千葉市にあり、14名の障害者を雇用している。

**従業員数 16名**

### 業種及び主な事業内容

事務関連業務請負事業及び福利厚生サービスの提供

### 精神障害者雇用数・従事作業

**精神障害者 8名**

＜従事作業＞  
書類の電子データ化、ウェブページの監視、データ入力等のパソコンを使用した事務

### 精神障害者雇用の経緯

障害の種類、年齢、性別を問わず、意欲のある障害者を積極的に雇用している。精神障害者の採用に当たっては、支援機関と連携し、事業所見学や職場実習などを通じて、個々の特性を理解するように努めている。

### 活用制度・支援機関

[採用前]  
トライアル雇用

### 精神障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員 (契約社員)		パート・アルバイト	
	週の労働時間に変動なし	8名	週の労働時間短縮等の変動あり	
勤続年数	1年～2年未満	2名	週の労働時間が30時間以上	
	2年～3年未満	4名	週の労働時間が20～30時間未満	
	3年～4年未満		週の労働時間が20時間未満	
	4年～5年未満			
	5年以上			
※1年未満 2名				

取組の概要

	キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
改善策①	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 相談・コミュニケーション</li> <li>2 メンタルヘルスケア</li> <li>3 体調管理</li> </ol>	精神障害のある従業員の中には不規則な就寝など生活のリズムを乱すことにより、工作中的のミスが増加や作業能率の低迷によって気分が落ち込み、やがて欠勤する者が現れた。	毎日、業務日報に体調などを記入してもらい、事業所と本人との定期面談で振り返るようにし、生活リズムに乱れが見られた場合は、規則的な生活リズムの維持に向けて意識付けを図った。	生活リズムの乱れが体調を崩す原因になることを理解するとともに、自己管理を行うようになった。その結果、体調不良による欠勤者が減少した。
改善策②	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 相談・コミュニケーション</li> <li>4 不安・緊張感の軽減</li> <li>3 体調管理</li> </ol>	精神障害のある従業員の中には、仕事上で生じたミスや疑問点などを解決できず、帰宅後も悩み続けるために、就寝時間が遅くなったり、眠りが浅いなどを訴える者があった。	業務日報記入後に発表の時間を設け、それぞれが仕事上で気になったことを出し合い、その原因や対策などを話し合うようにした。	自身の気持ちを整理する習慣が身に付くとともに、他者からの意見やアドバイスを受けることによって、自ら前向きな考えに整理できるようになった。その結果、職場でストレスに感じたことが気にならなくなり、生活リズムが安定するようになった。
改善策③	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 相談・コミュニケーション</li> <li>5 障害理解</li> </ol>	様々な障害のある従業員同士で接し方が分からず、人間関係に悩んだり、業務に支障が出たりするようになった。	ジョブコーチである管理者と本人とで自身の特徴や配慮事項などをシートにまとめ、新しい従業員が入社した時に全員がシートの内容を発表する機会を作った。	障害のある従業員の内面をお互いが少しずつ理解できるようになり、各人に合った対応を意識できるようになったり、受け流すことができるようになった。
改善策④	<ol style="list-style-type: none"> <li>6 業務体制の工夫・改善</li> <li>7 スキルアップ</li> </ol>	精神障害のある従業員の多くは、職場や業務に慣れてきても、自発的に行動しないため、管理者は一日の業務を全て事前に準備しなくてはならないなど、管理者の負担が大きかった。	4人程度のチームで業務に対応する実施体制を整えた。また、独力でできる者には業務を任せ、フォローはチーム内で行うようにした。さらに、各業務に業務指示などの権限を与えた業務担当者を任命し、業務の管理を任せるといったようにした。	業務に対して自ら行動する習慣が身に付くとともに、対応できる業務の幅が広がり、事業所は最低限の管理者だけで全ての業務に対応できるようになった。



インタビュー

企業の声

▼ 田中 潤さん (代表取締役)



特例小会社を設立した当時には、精神障害者の雇用管理ノウハウを豊富に持ち合わせていたわけではありません。しかしながら、新しいことに積極的にチャレンジする社風を原動力として、他社において取組が進んでいない精神障害者の雇用にも取り組むことにしました。弊社にはパソコンを使用する業務が多く、精神障害者に適した仕事を創出できないかと考え、実際にやってみるとメンバーは丁寧な仕事が依頼元部署から評価されています。急な納期の仕事や過度な業務の集中がないように業務設計に配慮をすることで、能力を発揮してもらえることを実践の中で学んできました。今後も職場定着のノウハウを積み重ねながら、精神障害者が生き生きと働ける職場作りを推進したいと考えています。

従業員の声

▽ 吉澤さん【勤続2年6ヶ月】



ウェブクーポン登録の業務担当者をしています。就職活動で不採用が続きました。悩んでいた時に採用が決まりました。初めての就職で不安もありましたが、仕事を通じて社会に貢献できることをうれしく思います。

▽ T・Kさん【勤続1年6ヶ月】

ウェディングの業務担当者をしています。就職活動はなかなか採用が決まらず苦労しましたが、現在は業務担当者を任されており、働く喜びと仕事の充実感があります。体調を崩さないように睡眠、通院、服薬を必ず守っています。

## 改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 相談・コミュニケーション

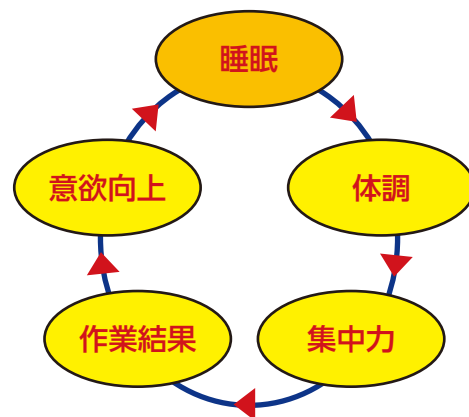
2 メンタルヘルスケア

3 体調管理

自己管理に向けた働きかけにより、安定した勤務の継続を推進

精神障害のある従業員の中には、不規則な就寝によって十分な睡眠が得られないまま出勤する者がいた。その者は仕事に集中力が途切れ、ミスの増加や能率の低迷が見られるようになり、仕事の失敗によって気分が落ち込み、また寝られなくなるという悪循環が生じた結果、体調を崩し欠勤するようになった。精神障害のある従業員が体調を維持しながら安定した勤務を行うためには、睡眠の確保など、日々、規則正しい生活リズムを自ら心がけることが重要と事業所は考えた。そこで、毎日、作成する業務日報の様式(⇒p.60)に体調などを記入する欄を設け、日々、各自が意識で

きるようにした。また、本人との定期面談の時に支援機関や医者から提供を受けたメンタルヘルスに関する資料などを使い、睡眠が体調にもたらす影響などを本人に分かりやすく説明した。こうして、生活リズムの乱れが体調を崩す原因になることを本人たちは理解するとともに、自己管理を行うようになったことで、体調不良による欠勤者は減少した。



▲事業所が本人との面談で説明している睡眠、体調、仕事などの関係性を表したイメージ図。

改善策

2

キーワード

1 相談・コミュニケーション

4 不安・緊張感の軽減

3 体調管理

業務日報の記入と発表により、職場ストレスの軽減を推進

精神障害のある従業員の中には、仕事上で生じたミスや疑問点などを自主的に解決できず、帰宅後も悩み続けてしまうために、就寝時間が遅くなったり、眠りが浅くなるなどを訴える者があった。事業所は職場で生じた様々なストレスをどのように軽減すればよいかを考えていた。そこで、業務日報記入後に発表の時間を10分程度設け、それぞれが仕事上で気になったことを出し合い、その原因や対策などを話し合うようにした。日報の記入と発表を毎日行うことで、一日の業務を振り返り、自身の気持ちを整理する習慣が身に付くとともに、他者からの意見やアドバイスを聞き入れるこ

とで、安心感が生まれ、自ら前向きな考えに整理できるようになった。こうして職場でストレスに感じたことが自宅では気にならなくなり、規則正しい就寝と睡眠が得られ、勤務を継続できるようになった。



改善策  
3

キーワード

1 相談・コミュニケーション

5 障害理解

従業員同士による相互理解の推進により、職場の活性化を実現

事業所には様々な障害のある従業員が働いているが、中には、コミュニケーションが苦手な者、相手の気持ちを理解しにくい者、自分の気持ちをうまく相手に伝えられない者など、一人一人の特性は異なっていた。特に精神障害の特性は外見からは分かりづらいため、接し方が分からず、人間関係に悩んだり、業務に支障が出たりしていた。事業所は、障害のある従業員が職場で協力し合い、生き生きと働ける職場を作りたいと考え、障害のある従業員がお互いを理解できるように、「相互理解ワーク」を行うことにした。これは、ジョブコーチである管理者と本人とで話し合いながら自身の特徴や

配慮事項などをシートにまとめ(⇒p.61～62)、新しい従業員が入社した時に、全員が事前に準備したシートの内容を発表し、同僚から質問に答える形式で行う。相互理解ワークの実施によって、障害のある従業員の内面をお互いが少しずつ理解できるようになり、その人に合った対応を意識するようになったほか、不適切な対応をされた場合でも受け流すこともできるようになった。



▲「相互理解ワーク」での発表の様子。事業所はこれ以外にも、毎朝、従業員同士による様々な話題をテーマにしたコミュニケーションの時間を設定したり、従業員全員で事務室を掃除し、さわやかな気持ちで仕事に取り掛かれるようにしながら、職場の活性化に取り組んでいる。

改善策  
4

キーワード

6 業務体制の工夫・改善

7 スキルアップ

チーム制と業務担当者制の導入により、積極的な業務遂行を促進

精神障害のある従業員の多くは職場や業務に慣れてきたが、担当する作業が終わっても管理者からの指示を待ち、自発的に行動できない状況が見られた。そのため、管理者は一日の業務を全て事前に準備しなくてはならなかった。事業所は精神障害のある従業員の業務に対する積極性を養いたいと考え、4人程度のチームを構成し、チームによる業務の実施体制を整えた。そして、独力で行える業務は当人たちに積極的に任せ、業務のフォローはチーム内で行うようにした。また、各業務に業務指示などの権限を与えた業務担当者を任命し、その日に行う業務の指示や作業からの意見集約など、業

務の管理を任せるようにした。こうして、精神障害のある従業員は管理者からの指示を待つことなく、業務に対して主体的に考え、自ら行動する習慣を身に付けるとともに、対応できる業務の幅を広げることができた。現在、業務担当者制による運営は軌道に乗り、事業所は最低限の管理者だけで全ての業務に対応できるようになっている。



▲業務担当者による情報共有の様子。毎朝、業務開始前に業務担当者が中心になり、スケジュール確認や具体的な指示を行う。また、朝礼の司会はチームごとに担当し、業務改善のミーティングを行うこともある。具体的には、清掃分担表の修正や職場実習の準備、新規業務導入時の対応策など多岐にわたる。