

職制と、La Maisonプロジェクトによる 障害者雇用の推進



1 障害理解

2 職務創出

3 モチベーション及びパフォーマンスの向上のための取り組み

4 リスクを想定した予防的対応

5 スキルアップ

※La Maison(ラ・メゾン)プロジェクトとは

サノフィ・アベンティスにおいて、事業所と従業員がWIN-WINの関係を実現できる職場環境づくりに取り組む社内横断的なプロジェクト。平成18年発足。19年より障害者雇用をテーマにしたプロジェクトを立ち上げ、21年には「心のバリアフリーを実現し、楽しく働ける職場をつくる」ことを目標にプロジェクトメンバーで活動内容を検討。DVD(障害のある従業員にインタビューしたDVD)の上映、社内サポーターの募集等を行い、職制による障害者雇用の推進とリンクしながら、従業員に対する啓発と、障害者の働きやすい環境づくりにつながっている。



事業所の概要

サノフィ・アベンティス日本法人は平成18年1月に設立された製薬企業。グローバル本社はフランス・パリ。19年には障害者採用のための方針を作成し、実習生の受け入れ、障害者就職フェアへの参加、全国紙に求人を出す等採用活動を強化。並行して、定型業務の洗い出しを行う。障害者雇用の推進にあたっては、「障害者にとって働きやすい環境は従業員にとっても働きやすい環境になる。」との考えのもと、同じ事業所内で一緒に仕事をするラ・メゾンサービスセンター(以下「LMSC」という。)を設立し、21年度には6名の障害のある従業員を採用。

従業員数 約3,000名

ラ・メゾンサービスセンター「LMSC」とは

サノフィ・アベンティスが、障害者雇用を推進するために本社内に設けた部署のこと。障害のある従業員は、LMSC内だけでなく、本社の様々な部署で業務を行っているため、La Maisonプロジェクトの活動とリンクし、事業所内の従業員の理解とサポートを得ながら業務に取り組むことができている。

発達障害者雇用の経緯

採用当初は、特別支援学校から知的障害者を中心に採用。特別支援学校の生徒のインターンとしての受け入れを複数回行い、採用試験(面談)の後、採用している。採用した知的障害者の中に、発達障害者が含まれており、対応方法について、教育機関や就労支援機関の助言を得ながら対応している。

業種及び主な事業内容

医薬品製造輸入販売業

主に血栓症、循環器疾患、糖尿病、がん、中枢神経性疾患、内科系疾患の患者さんの治療に貢献する医療用医薬品の研究開発、製造・販売を実施

発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **4名**

名刺作成、発送、PCデータ入力、広告発送・封入封緘作業・コピー及びファイリング、室温測定、書籍配達、AED点検、シュレッター、コピー用紙補充、広告貼り付け及び撤去作業、ペットボトルキャップ回収作業、契約書関係のデリバリー、メールボックス確認・配布、モニタリング報告のファイリング、押印申請書、契約書捺印申請書の配布、経費精算書類のデリバリー等

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
1 障害理解	→ 新社設立当時は、障害者雇用率の達成はもとより、事業所内の障害・障害者理解は積極的ではなかった。	→ 雇用環境の整備、事業所内における啓発活動、LMSCのメンバーを応援をする社内サポーターを形成。	改善策 1 → 障害及び障害者に対する理解が高まり、LMSCのメンバーが働きやすい環境が整う。
2 職務創出	→ LMSCメンバーが可能な業務や、受け入れ部署を模索するがLMSC設立当初は、十分な業務量を確保できなかった。	→ 合計17回の本社内部署別説明会を実施し、業務洗い出しアンケートへの協力、業務の創出、受け入れ部署の開拓等について依頼する。	改善策 2 → 各部署からの業務創出や3部署(3名)での受け入れが可能になり、9名分の定型作業を確保。なお、平成23年10月段階では臨時業務を含めて対応するためには1名の増員が必要な状況である。また、新規業務を計画中のため、新規業務が導入された場合は、更に1名の増員が必要な状況まで業務が拡大している。
3 モチベーション及びパフォーマンス向上のための取り組み 4 リスクを想定した予防的対応	→ LMSCの設立当初は、発達障害の従業員が単純作業を行った際、長続きしなかった。	→ 日課を視覚化しLMSCメンバーにとって分かりやすくするとともに、業務終了後は、誉める、労う等できるだけプラスのフィードバックを実施。また、保護者との情報交換の内容を指導に活かしたり、疲労への配慮のためこまめに休憩時間を確保した。	改善策 3 → LMSCメンバーが自主的、かつパフォーマンスを維持して作業に取り組めるようになる。また、保護者から得た情報をもとに早めの指導を行うことで、問題の早期解決につながり、問題の拡大を防ぐことができています。
2 職務創出 5 スキルアップ	→ 今後の業務の幅と量の増大への対応のためLMSCのメンバーのスキルアップが必要。	→ 東京ジョブコーチの指導のもとLMSCのメンバーのPCスキルを向上。また、組織横断的な業務改善プロジェクトを提案。	改善策 4 → PCを活用する業務への信頼性を担保。また、業務改善プロジェクトの提案により、LMSCメンバーが付加価値の高い業務に取り組むことになり、職場への貢献度も向上する。

インタビュー

企業の声



●取締役副社長 鈴木 敏中さん

最初は、障害者雇用率達成のために、障害者雇用に取り組みましたが、例えばLMSCのメンバーはどの部署に行っても、きちんとあいさつをする等、彼らから学ぶ点が多いと感じています。これらの取り組みにより、社員同士があいさつをしあう、お互いを認め合う等の関係性が構築でき、他の社員にとっても良い環境となっています。社内外の環境が大きく変化している今、こういった取り組みを持続的な取り組みにし、LMSCのメンバーを生かし、ステップアップしていくことが、最も大きな関心事です。



●LMSC事務長 尾上 昭隆さん

障害者雇用を、単に社会貢献的な立場だけから見ることには限界があると思います。LMSCのメンバーにも、利益を生み出し、会社の成長につながる仕事をしてほしいし、長く健康に勤めてほしいと思っています。そのためには、スキルアップし、色々な形でトレーニングをつんでもらい、経済性を維持していく必要があります。今行っている仕事は、3年先まであるかどうか先分らない状況を見ると、常にチャレンジし続けることが必要だと思っています。

従業員の声

● 沢村 さん

実習でやった時から仕事が気に入りましたが、働くことができてとてもうれしかったです。今後は、難しい作業にもチャレンジしてみたいと思います。

● 岡田 さん

自分が人のために役立っていると思います。元気よくあいさつができるように頑張っています。

● 峯島 さん

毎日、健康管理に注意し、規則正しい生活を送っています。仲間と一緒に楽しく働けるのが気に入っています。パソコンの技術(特にワード)を上げられるように頑張っています。

● 坂本 さん

会社のマナーや職場のルールを知ることができてよかったです。働くにあたって注意していることは、体調管理に一番気をつけています。今後の目標は、色々な仕事をやってみたいです。

● 山田 さん

名刺作成やコピー用紙補充など好きな仕事ができます。名刺作成では、記憶している情報を使って仕事ができます。お友達とも仲良しです。

● 関口 さん

ワードの級を取りたいです。PC入力を頑張りたいです。



▲メンバーの写真

● 西川 さん

パソコンの入力作業が上手になりたいです。

● 木村 さん

色々な仕事ができるうれしいです。PCのデータ入力を正確にできるようになりたいと思います。

(LMSCメンバーの皆様にお話をいただきました)

改善策紹介

改善策

1

キーワード 1 障害理解

障害者を受け入れ且つ働きやすい環境を整備するため、発達障害の従業員をサポートし、事業所内での理解・認知を広げるための様々な取り組みを実施

社内における障害・障害者理解を推進するため、インターンシップ受け入れ、講演会の開催、車椅子体験等を実施するとともに、LMSCメンバーの社内応援団である社内サポーターには自分にできることを考えてもらい、LMSCが困っている際には各部署にて援助してもらっている。また、全国営業会議におけるLMSCの紹介DVDの上映、名刺注文者に名刺を送付する際には「サンキューカード」を入れて発送する、毎年の新入社員の導入研修の際にLMSCメンバーとのランチミーティングを開催する等により、LMSCのメンバーの認知度が向上し、その結果LMSCメンバーと業務外でもコミュニケーションをとる従業員や、社内サポーターが増加している。さらには、LMSCメンバーに800枚以上の感謝のカードが届くことで、LMSCメンバーのモチベーションの向上にもつながっている。

※社内サポーターはバッジをつけているため、LMSCのメンバーにも分かりやすい。また、社内サポーターは、例えば、各部署でLMSCのメンバーが困っている場合(例:コピー機を使用している際、機械が上手く動かない時等)にサポートとする等の対応をしてくれている。



▲別添1 サンキューカード

改善策

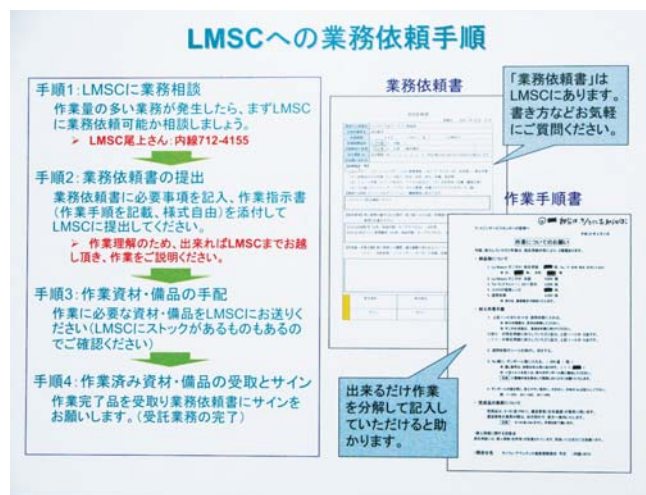
2

キーワード 2 職務創出

LMSC設立前から、定型業務の洗い出しに取り組む等職域拡大に着手

障害者(発達障害者も含む)の業務を確実に確保するため、LMSCとして計17回の部署別説明会、業務洗い出しアンケートを実施するとともに、臨時業務については、作業時間を測定し、1人あたりの業務時間を割り出すことで業務を固定化し、効率及びコスト面の向上を図った。発達障害の従業員に対する指導は、教育機関や支援機関の担当者より確認した指導方法を参考にして行っている。また、定型業務は全ての障害のある従業員が対応できるが、業務の割り振りにあたっては、個々の得手・不得手、障害のある従業員同士の関係性や役割を勘案し、チームを組んでいる。また、作業手順は基本的には定型化しているが、障害特性に応じて、工程を増やす等細分化する、ミスをした際にパニックになることを防ぐために、あえて失敗事例を見せて対応方法を伝える等、予防的な取り組みを行うことで、ミスの発生及びミスした時のトラブルを防いでいる。これらの取り組みにより、メンバーへの安定した業務の割り振りが可能になり、作業の正確性や効率も向上。現在は9名分の固定作業を確保している。また、臨時作業への対応のた

めには1名の増員、新規作業への対応のためには更に1名の増員が必要な状況になる等、業務の拡大が図られている。



▲別添2 業務依頼手順書

改善策 3

キーワード 3 モチベーション及びパフォーマンスの向上のための取り組み 4 リスクを想定した予防的対応

日課の視覚化、障害特性に配慮した休憩時間の確保、業務終業時のプラスのフィードバック、保護者との連携による状況の把握により、業務に対するモチベーション及びパフォーマンスを向上

日課を視覚化するとともに、自らスケジュール表にマグネット
で貼り付けることにより発達障害の従業員が納得し、また
見通しを持って作業を実施できるようにした。また、業務終了
後には労う、感謝する等プラスのフィードバックを行っている。
さらに、連絡ノートと業務評価表の活用による保護者との情
報交換及び情報共有を行うことで、LMSCのメンバーに対す
る指導的確に行っている。また、LMSCのメンバーの中でも
疲労しやすい発達障害の従業員に対し、こまめな休憩時間の
確保(50分業務後10分休憩)を行うことで、パフォーマンスの

向上を図っている。これらの取り組みにより、メンバー間で役
割分担をしながら、自主的に作業に取り組めるようになった。
また、事業所側は、家族からの連絡ノートを参考に、メンバ
ーの状況を観察、必要に応じて個別の相談を行う等により、課題
が発生しそうな場合や、問題があった場合も、早目に対応して
おり、結果として早期解決につながり、問題の拡大を防いでい
る。また、休憩時間の確保により、ミスの発生が低下し、作業に
も集中して取り組めるようになった。

1月 24日 火曜日		行動予定表	
氏名	行先	氏名	行先
山口 恵美	26707	コピー用紙の補充	封筒作業
山田 祐樹		コピー用紙の補充	名刺作成作業
平島 弘太郎	26704	名刺の作成	データ入力 シュレック
岡田 遼	26703	コピー用紙の補充	名刺の作成
西川 崇		コピー用紙の補充	封筒・管理本部
沢村 有希		コピー用紙の補充	封筒・管理本部
木村 綾	26723	名刺の作成	データ入力
坂本 望美		名刺作成作業	名刺作成

業務スケジュール表



▲業務終了後の打ち合わせ風景、ウイルス感染の予防にマスク着用の指導も

改善策 4

キーワード 2 職務創出 5 スキルアップ

生産性、効率性を重視した組織横断的な業務改善が可能となるよう
発達障害の従業員のスキルアップのための絶え間ない取り組みの実施

障害者雇用を縮小せず、業務の幅と量への変化に対応す
るためにも、LMSCのメンバーのスキルアップは欠かせない。
そのため、「東京ジョブコーチ」を活用し、PCのスキルアップの
ための研修の時間を設け、ワード、エクセル検定4級以上を目
指している。このような取り組みを行うことにより、LMSCのメ
ンバーの業務に対する事業所内での信頼性を向上するとと
もに、職域が拡大しても対応できるよう将来に備えている。ま
た、会議室クリーン業務、社内購買システム代理申請業務、文
房具管理・デリバリー業務等、組織横断的な業務改善プロジェ
クトを提案し、単純作業だけでなく、生産性に寄与した業務拡
大にチャレンジしている。

上記の対応により、LMSCに対する認知が更に向上すると
ともに、新たな雇用の創出(上記の業務の実施のためには増
員が必要)等が可能になり、障害者雇用の拡大につながって
いる。

部署名	LMSC: 部署別依頼業務一覧 (2009. 06~2010. 11)									
人事本部	コピー業務	エコキヤップ回収作業	封筒作業	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
GA	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
F&A	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
MAK	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
R&D	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
生産本部	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
営業総括本部	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
渉外本部	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
IS	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
MA	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
保健組合	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
メディカルルーム	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
セキュリティ	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
ユニオン	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
La Maison Pro	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成
経理部	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成	名刺作成

▲作業一覧表

※東京ジョブコーチとは…[P15東京ジョブコーチとは参照]

店舗における障害者(発達障害者も含む)の雇用をトップダウンで推進



1 障害者雇用の推進

2 本部のサポート

3 障害理解

4 支援機関の活用

5 相談・コミュニケーション



事業所の概要

株式会社良品計画は、1989年6月に設立。2011年2月段階では、国内の直営店238店舗、商品供給店121店舗、海外の店舗134店。「無印良品」を中心とした、専門店事業の運営、商品企画、開発、卸し及び販売を行っている。障害者雇用については、本部での受け入れに限界があり、店舗における採用を推進している。

従業員数 3,728名

発達障害者雇用の経緯

店舗で簡単な接客ができる障害者を募集していたところ、発達障害者の応募があり採用することになった。なお、発達障害者の以下の特徴が雇用方針と一致している。

- ・業務内容や指導方法、段階的な労働時間の設定等の配慮を行うことで力を発揮しやすい。
- ・真面目さ、集中力の高さ、ルールや規則を守る点、前向きに努力する姿勢等の特性を伸ばし、活かすことができる。

業種及び主な事業内容

「無印良品」を中心として専門店事業の運営、商品企画、開発、卸し及び販売を実施

発達障害者雇用数

従事作業

本部:メール業務、入力業務

店舗:品出し、おたたみ、清掃、商品メンテナンス、賞味期限チェック、梱包、値替え、グリーンのメンテナンス、倉庫整理、荷捌き、荷受、お客様からの問合せ対応(商品の場所・在庫の有無)

発達障害者 **13名**

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
1 障害者雇用の推進	障害者雇用の推進が本部での受け入れだけでは限界があった。	トップダウンで店舗における障害者(発達障害者を含む)の採用を検討。「ハートフルプロジェクト」を発足した。	改善策 1 店舗における障害者雇用の推進した。また、障害者がいない店舗でも障害者雇用(発達障害者を含む)に対して前向きに。
2 本部のサポート	店舗では障害者雇用のノウハウが不足していた。	人事課が採用面接を行うと共に、受け入れにあたっての店舗スタッフへの障害特性等の説明、接遇トレーニング等の実施により、各店舗をサポートした。	改善策 2 店舗のスタッフも、障害者も安心して働くことができています。
3 障害理解 4 支援機関の活用	各店舗では障害者雇用のノウハウが不足	障害者の受け入れに際しては、支援機関の支援(ジョブコーチ支援(P.5 用語解説参照)や、プロフィール表の提出)を前提としている。	改善策 3 支援機関のサポートを得ながら、店舗スタッフも、障害者も安心して働いている。
4 支援機関の活用 5 相談・コミュニケーション	職場定着に向けて、外部の支援機関も含めた相談支援体制の構築が必要であった。	店長と障害者との相談を実施し、職場定着に向けた問題解決に取り組むとともに、支援機関、時には人事本部も関わりながら支援を実施している。	改善策 4 支援機関のサポートを得ながら、発達障害の従業員の雇用継続を実現。

インタビュー

企業の声



●株式会社良品計画 人事本部担当 **成澤 岐代子** さん

良品計画では、「働く仲間の永続的な幸せ」「仲間を信じ助け合い、ともに育つ」というビジョンのもと、障害者雇用についても、障害者だけでなく、自分達も一緒に育っていくことと理解して対応しています。人の気持ちが分かることが、接客にも役立ち、障害者が職場にいたことが当たり前になることが理想だと思います。ただ、企業は障害に関する専門家ではないので、障害者の受け入れや、職場定着にあたっては、公共機関を利用しないと対応が難しく、障害者の方にとっても不幸になると思います。これからも、様々な支援機関を活用しながら障害者雇用を進めたいと思っています。

従業員の声

● K.S さん

私は、倉庫整理他後方作業、売り場メンテナンス、荷受補助、清掃作業等を行っています。色々な仕事ができること、褒められたり、「ありがとう」と言われた時は嬉しいです。なるべく、並行して作業を行わず、一つひとつの仕事を確実に行うようにしています。まずは、基本的なことができるようになることを目標にしており、その後可能であればステップアップしたいと思っています。

● N さん

私は、食品担当です。仕事をしていて嬉しかったのは、仕事がステップアップができた時、レジに一人で入ってよいと言われた時です。私は人とコミュニケーションをとったり、人間関係を築くことが苦手なので、会話(話し方や内容や口調)に気をつけています。これからは、新しい仕事を覚えていくとともに、私と同じ発達障害の人が働きやすい職場になるよう、自分から発信していきたいです。

● 小柳 愛子 さん

私は、冷蔵・冷凍ケースの温度チェック、生活雑貨小物商品の品出し・メンテナンス、衣服雑貨品出し・メンテナンス、入店口の挨拶担当、梱包、清掃作業等を行っています。入社前は、人とコミュニケーションを取ることに緊張しましたが、入社後はたくさんのお客様やスタッフの皆さんとお話ができて、人との触れ合いに感動しました。この職場で勤務できて嬉しいです。そして、たくさんの方に感謝しています。私は、あせってしまうので、落ち着いて丁寧に对应することを心がけています。お客様から、また来たいと思って頂ける様お話をしたいと思っています。

● 工藤 真理 さん

私は、倉庫整理と品出し作業を行っています。良品計画は、皆さんが親切なので分からないことがあっても聞きやすいし、皆さん仲が良いです。また、可愛い商品が多いので、見ていて楽しいです。働く上では、倉庫整理が多いので他の担当の方が商品を探しに来た時に分かり易くするようにしています。また、似ている商品が多いので、品出しする時にはJANコードを確認して並べるようにしています。商品が多く、売り場全体を把握できていないので、各売り場をこまめにチェックしてお客様に聞かれた時に対応できるようにしていきたいと思っています。

● 江川 亮一 さん

私は、衣料雑貨で紳士服を担当しています。良品計画は、職場の雰囲気がとても良く、スタッフ一人ひとりがすごく暖かいと思いました。仕事もとても丁寧に教えてくれるので、これから入社してくる人も安心して仕事に取り組むことができると思います。与えられた仕事を選ぶことが無いよう、また言い訳をすぐにしてしまうので、人間関係を意識したいと思っています。今は、レジ対応と接客を早くマスターしたいと思っています。そして、いずれは周りから信頼されるパートナーリーダーを目指して頑張りたいです。今後の希望としては、ハートフルの人達が活躍できる場を増やして欲しいこと、例えば骨董品を扱う等、誰もやったことがないような分野のことをやってみたいです。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 障害者雇用の推進

トップダウンによる障害者雇用の推進により、発達障害者を含めた、障害者雇用推進の仕組みを構築

本部での障害者雇用だけでは限界があったことより、ハートフルプロジェクトを促進。「ハートフルモデル店舗」では店長をはじめ若いスタッフが多く、発達障害に対する固定観念も少ないことから、障害理解もスムーズであった。なお、店舗においては、バックヤードだけでは業務が限定されることから、店舗で働ける障害者の雇用を促進。発達障害者の場合も、各店舗の従事作業の中で、本人が対応できると判断した作業は実施させると共に、当初できると判断していても、苦手であると判断した場合は、作業の変更、作業指示の方法の変更等により対応。ハートフルプロジェクトの推進により、対人業務が苦手とされていた発達障害者も、その能力に応じて店舗における雇用が実現している。

ハートフルプロジェクトとは

社会的責任を果たし、良品ビジョン(働く仲間の永続的な幸せ、仲間を信じ助け合い、ともに育つ)の実現のため、障害者の方にも「働きがいのある会社」となるよう障害者雇用を進め

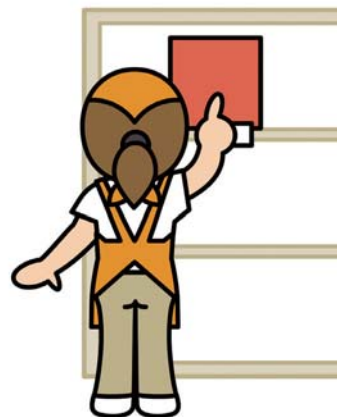
る。また、雇用の場を店舗に拡大する。

ハートフルモデル店舗とは

会社が認定・評価・支援した店舗で障害者雇用を推進。ハートフルモデル店舗に指定されることが、店舗として評価されることでもあるので、他の店舗でも障害者を受け入れたいとの声が聞かれている。

※ここがポイント

障害者雇用の推進にあたり、ペナルティーを課すのではなく、ハートフルモデル店舗のように、受け入れ事業所を評価し、その事業所での障害者雇用を進める方法が有効です。



改善策

2

キーワード

2 本部のサポート

採用前後の本部としての一貫したサポート体制の構築

障害者雇用を進めるにあたり、採用選考時、採用前、採用時、採用後の各段階において以下のような、店舗に対する本部のサポートを実施。このような取り組みを行うことで、初めて障害者雇用に取り組む店舗も、発達障害者を含む障害者も安心して働くことができています。

時期	サポート内容
採用選考時	①人事課及び相談員によるスクリーニング ②就労支援機関の確認 ③障害状況の確認
採用前	①配属先店舗の確定 ②上司、店長への説明 ③支援機関への配慮事項に関するプロフィール表の作成依頼 ④ジョブコーチ支援(P5用語解説参照)依頼
採用時	①本部研修 ②大型店舗研修後に配属先店舗で勤務
採用後	①本部による支援 ②支援機関の活用による支援



▲食品補充

改善策
3

キーワード

3 障害理解

4 支援機関の活用

支援機関から提出してもらう「プロフィール表」等を参考に
障害特性に応じた配慮を実施

支援機関から提出された「プロフィール表」等を参考に、
個々の発達障害者の障害特性に応じて、以下のように様々な
配慮を実施している。

- 品出し作業の方法が理解できない、又は品出し作業に時間
がかかる場合は、実際にやって見せるといった具体的な指
示と、倉庫内の環境整備により品出し作業が正確かつ効率
的に実施できるようにする。
- 計算等が苦手な場合は、苦手な状況を把握の上、個別に対応。
例えば、暗算が苦手な場合は、計算機を使用する又は計算しな
い業務とする。日付の前後の判断が難しい場合は、製造日の
早いものを手前に陳列する作業は避ける。レジ操作はできて
も暗算が苦手な場合はレジは受け持たせないようにする等。
- 読み書きが苦手な場合は、筆記しなくてよい環境とする、
図を利用する、指示はできるだけ具体的にする等の対応を
行っている。なお、発達障害の従業員に限らず、作業マニ
ュアルの作成に際しては、図表やイラストを多用した視覚的
に理解しやすいマニュアル作成を行っている。
- 発達障害の従業員が集中しすぎて疲労をためやすい場合
は、一定時間業務を行った後は、休憩を入れることによ
り、疲労をためないよう配慮している。

プロフィール表(例)
○○さんのプロフィール

- 支援体制**
(1) ○○クリニック(××市) 通院頻度…月1回(原則土曜日)
(2) 地域障害者職業センター In ○○○-○○○-○○○○
担当カウンセラー: △△ △△ ジョブコーチ: □□ □□
- スキル**
Word 文書作成、表の挿入、宛名ラベル作成
Excel 関数(SUM、IF)、グラフ作成、オートフィルター
Access データベース入力、修正
- 作業指示**
やらなければならないことが複数あると、優先順位がうまくつけられず、誤った優先
順位で作業を進めてしまうことが稀にあります。
→「分からないことがあったら、必ず○○さんに確認すること!」と提示していただい
てと大丈夫です。
- 報告**
周囲の状況を察することが苦手で、報告をすることに気後れし、タイミングが遅れ
たり省略したりすることがあります。
→常に報告するキーパーソンを決めていただいたり、定期報告する時間をあらか
じめスケジュールに入れたりするなど、「決まり」になっていると負担なく報告等ができ
ます。
- セールスポイント**
キーボード入力はタッチタイピングができます。
入力は集中して行うことができます。

改善策
4

キーワード

4 支援機関の活用

5 相談・コミュニケーション

支援機関の活用により、相談体制を整備

各店舗における受け入れに際しては支援機関のサポートを前提
としている。店舗は、全国各地に点在しているため、発達障害の従業
員の受け入れに際しては、各都道府県の地域障害者職業センター
のジョブコーチ支援(P.5用語解説参照)及びトライアル雇用(P.80
支援制度参照)を活用している。また、雇用を進めるにあたり、本人
の特性をまとめたプロフィール表を提出してもらうとともに、店舗ご

とに作業スケジュールや手順書、業務振り回りシートなど支援機関
と相談しながら作成している。また、職場定着にあたっては、店長と
本人(必要に応じて支援機関)の面談を実施し、課題解決に向けて取
り組むとともに、生活面の課題については地域障害者職業センター
等の支援機関との連携のもと支援を実施している。

作業時間割

時間帯	9:00~10:00 (60分)	10:00~12:30 (150分)	12:30~13:30 休憩(昼食60分)	13:30~14:30 (60分)	14:30~17:30 (180分)
作業内容	●朝礼 ●3階フロア清掃 ①床モップ ②鏡拭き	●3階水やり ●7階 休憩室清掃 ●2階 キッチンウェア清掃&品だし *変動で下記業務有り ①スニーカーひもとおし ②衣服雑貨袋詰め ③値替え		●売場清掃 <B1F> ・鏡拭き ・FR清掃 ・什器が5天板拭き ・最下段棚板モップ	●食品 ・品出し ・レジが込み合った場合袋詰 ★毎週土曜日面談します。 14:30~15:00
	動盤PCスキャンする事 出勤	笑顔で挨拶	休憩② 開始 終了		笑顔で挨拶
使用資材用具				B1Fにある ガラスクリーナー 雑巾 ハンディモップ 脚立	終礼 17:25 ●退勤



(P.65 ④ 身だしなみ、報告連絡相談チェックシート P.66 ⑤ 清掃作業マニュアル 参照)

平成23年度
障害者雇用
職場改善好事例

奨励賞

株式会社マルイキットセンター（埼玉県戸田市）

変えるものと変えないもののバランスを 考えながら支援を実施



1 支援機関の活用

3 行動面の課題の改善

5 二次障害の軽減

2 職務遂行

4 マナー・ルールの習得

6 コミュニケーション能力の向上



事業所の概要

株式会社丸井の総物流拠点である戸田商品センター施設内に、平成4年7月、前身である「戸田キットデリバリーセンター」として開設。平成15年10月には、丸井グループの経営改革の推進を機に、グループ各社の障害者雇用の推進と法定雇用率遵守を目的として、特例子会社として設立。併せて、グループ認定を受ける。

従業員数 49名

発達障害者雇用の経緯

平成4年に用度品のピックアップ業務を知的障害者と身体障害者の職域として開発した当初から、発達障害者の雇用も行っている。

業種及び主な事業内容

小売業丸井の営業店で使用する用度品のピックアップ業務、時計・宝飾品の検品業務、印刷・サービス業務等

発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **9名**

用度品ピックアップ業務（ピックアップ係、検品係、積込係）、印刷サービス業務（名刺印刷、販促物件の封入作業、抹消データのシュレッター業務、各種印刷物件のデリバリー）

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
1 支援機関の活用 2 職務遂行	常同行動の増加により作業能率が低下した小林さん。周囲がせかすことで、かえって作業能率は低下。	支援機関からの助言により、常同行動を減少させるため、作業工程を簡略化し、ストレス軽減のための耳栓使用を実施した。	改善策 1 → 作業の生産性が改善した。
2 職務遂行 3 行動面の課題の改善	作業場面で集中力が低下しやすく、ミスが発生しやすいAさん。	集中力の低下につながる、アニメ関連物品(私物)の職場への持ち込みを禁止した。	改善策 2 → 仕事への集中力が向上し、ミスが減少した。
3 行動面の課題の改善 4 マナー・ルールの習得	多弁で落ち着きの無いAさん。通勤途上や職場内で走ったり、直接的な物言いをするためトラブルとなる、落し物が多い等の状況が発生。	家族、支援機関を交えたネットワーク会議を開き、課題を整理し対応方法を確認した。	改善策 3 → 走らないで移動する、人との距離の取り方が改善する、落し物が減る等課題が改善された。
5 二次障害の軽減 6 コミュニケーション能力の向上	橋本さんは、コミュニケーションが極端に少なく、継続勤務が危惧された。また、テレビの暴力事件等を見た際パニックに陥ることがあった。	作業面の得意分野を伸ばし周囲の信頼を高めると共に、当社が辛い経験を癒す場であることを伝える。また、コミュニケーション能力向上を目指す。	改善策 4 → 周囲からの信頼も高まり、橋本さんへの声掛けも増えてきた。橋本さんも作業能力、コミュニケーション能力が向上した。

インタビュー

企業の声



●取締役社長 武居 哲郎 さん

19年前の開所当時は、現在のような企業就業支援組織はあまりなく、当社は、手作りでやってきました。障害を持つ社員は、私よりも正確に、ひたむきに作業を行います。長年働いてきた障害を持つ社員に対し、敬意を払い、お互いに学び合う関係でいたいと思います。用度品をピックアップして、検品係が検品後カゴ車に積み込む仕組みは19年間変えていません。その継続が障害のある社員の就業上の安定を生み、定着及び継続勤務の柱となっています。一方、用度品の倉庫内の配置や置き方、表示方法の改善、検品廻りの用具配置やレイアウトの工夫、作業動線の見直し等様々な要素での業務改善は積極的に行っています。変化は成長を生みます。しかし、変え過ぎて、障害のある社員の不安定を呼び込んではいき過ぎとなってしまいます。変えていいものと変えてはいけないもののバランスを見極めて運営していくことが重要だと考えています。



●マネージャー
(障害者職業生活相談員)
土屋 俊雄 さん

このたびは、賞を頂きありがとうございました。賞を頂いたことで、今までの取り組みが間違っていなかったことを確認出来ました。障害を持つ社員が働きやすい職場づくりの工夫を心掛けています。障害を持つ社員と共に働くことは我々にとってもプラスになります。特に、発達障害の方は能力が高く我々が環境を整備することで、素晴らしい力を発揮してくれますし、企業への貢献も大きいのです。

従業員の声



●小林 達典 さん

私は、この会社でもう10年近く働いています。働いていてよかったと思うのは、上手にカゴ車に積み込めたり、初めての仕事がうまくできた時です。イライラしやすいので、そこは我慢をしています。これからは、ピックアップ作業で出来るだけノーミスを継続したいです。



●橋本 剛 さん

私は、7年近く働いています。ピックアップ作業は楽しいです。検品作業や積み込み作業も楽しいので頑張ります。



●A さん

私は、働いて3年です。ピックアップ作業を一生懸命やっています。ミスをして先輩社員にしかられることもあります。いつも気をつけて作業しています。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 支援機関の活用

2 職務遂行

常同行動により作業能率が低下した小林さんに対し、支援機関の助言により作業効率に向けた取り組みを実施

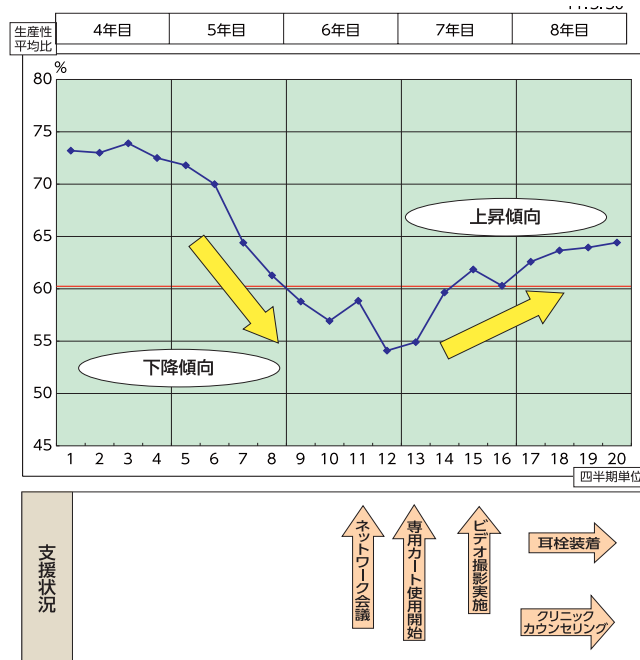
用度品ピックアップ業務に従事していた小林さん。採用後数年たった頃から、ピックアップ件数実績が、全体平均の50%台に低下し、業務全体の進行にブレーキをかける恐れが生じたため下記の対応を実施した。

○リスト受けを設けた専用カートを導入し、ピックアップ作業の一連の工程をカートにPOP表示すると共に、本人の作業中の様子をビデオで撮影し見せた。その結果、それまで常同行動が発生しやすかった工程（ピックアップリストをポケットから出し入れする動き）が省略できた。また、早く行ってほしいと言葉で伝えると作業が逆に遅くなっていたが、専用カートの導入により、言葉で指示することなく、視覚的に作業方法を理解しスムーズな対応が出来るようになった。また、ビデオで自身の状況を客観的に把握することで自身の行動をコントロールできるようになった。

○小林さんが業務中の音に敏感であることがクリニックのカウンセリングにより分かったため、耳栓を使用して作業を実施することとした。

上記の取り組みにより、作業の生産性が改善。また、付随する効果として、用度品の確認作業や、印刷作業においても作業効率が向上した。（P.67 ⑥小林さん専用ピックアップカート参照）

小林さんの生産推移



改善策

2

キーワード

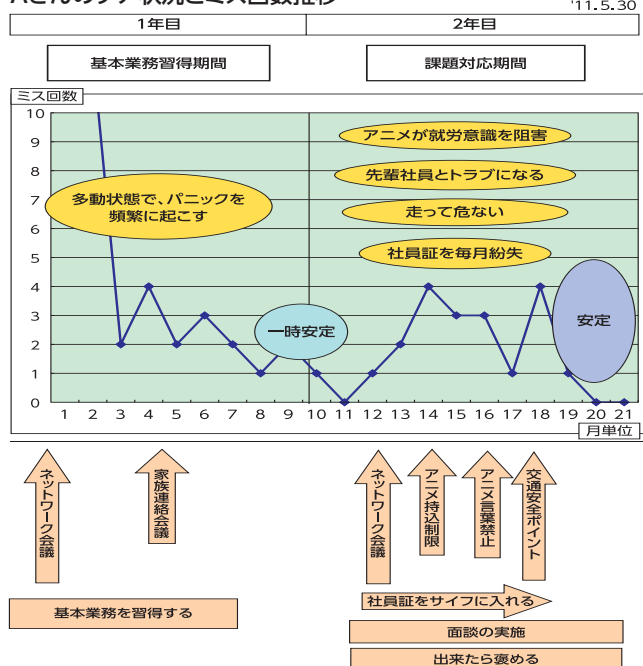
2 職務遂行

3 行動面の課題の改善

家族の協力のもと、円滑な作業遂行をサポート

知的な障害は軽度であるが、ADHD（注意欠陥、多動）の傾向があるAさんは勤務中、自分の興味がある仕事以外の話をし、ミスも多く集中力が低下。注意をすると興奮し、注意を受け付けなかった。そこで、家族、支援機関を交えたネットワーク会議を開き、Aさんの課題を整理するとともに、対応方法について検討した。今までは、職場への持込が可能であったアニメ本、カード、ゲームは作業への集中力を低下させているため、家族の協力のもと原則職場への持込を禁止とした。その結果、仕事への集中力が増し、ミスが減少。また、興味があるアニメに関する会話も減少した。

Aさんのケア状況とミス回数推移



改善策

3

キーワード

3 行動面の課題の改善

4 マナー・ルールの習得

危険な行動、対人面でのトラブル、落とし物の多発等への対応

知的な障害は軽度であるが、ADHD(注意欠陥、多動)の傾向があるAさんは、危険な行動、対人面でのトラブル、落とし物の多発等、改善が必要な状況があったため、以下のように対応した。

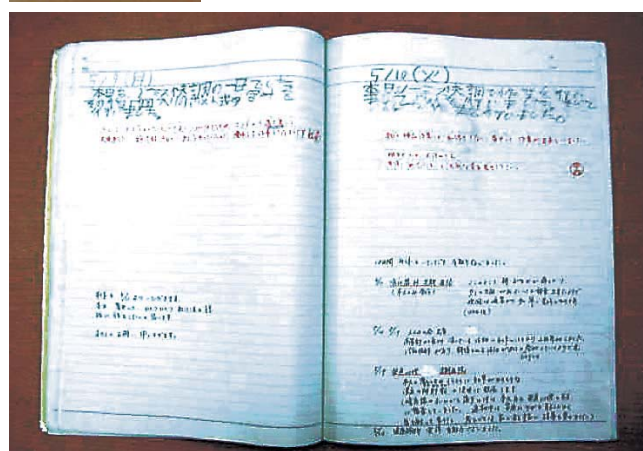
- 通勤途上や業務中に走ってしまい危険なため、安全面の確保から、走ってはいけない理由を説明すると共に、駅から勤務場所までの通勤経路を写真撮影し、交差点等気をつけるポイントをまとめ、連絡ノートに添付。また、本人が実際走っている場面で直接指摘。この取り組みの結果、通勤途上と職場も含め、走ることはなくなり、早足で歩くようになった。
- 先輩従業員に遠慮せずものを言いトラブルとなることがあったため、障害メンバー同士のトラブル発生に際しては、両者との面談を行い、距離感のとり方についての助言を行った。また、人間関係の距離が上手く取れるよう引き続き面談を行い、話を聞くことでストレス軽減を図っている。
- 落とし物(社員証)が頻繁に見られたため、社員証については、紐付きで携帯している財布に入れる等の指導を行った。この取り組みの結果、社員証の紛失の回数が減少した。

(P68 ⑦通勤ルート安全確認参照)



毎日連絡ノートを運用

毎日ご本人、職場、ご家庭でコメントを記入し、ケアに利用しています。



改善策

4

キーワード

5 二次障害の軽減

6 コミュニケーション能力の向上

コミュニケーションが極端に少ない上、過去のいじめを思い出し、時にフラッシュバックを起す橋本さんへの対応

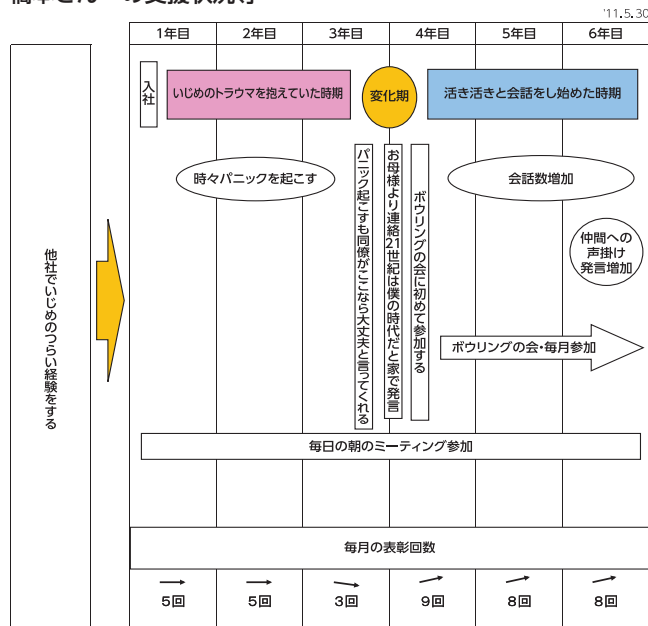
以下の3つの方針を立てて対応した。

- 橋本さんの得意分野を伸ばし周囲の支持を得る。
橋本さんはもともと業務に対する高い集中力を持ち、用度品のピックアップにおいても高い能力を発揮したため、周囲からの支持を得られた。
- キットセンターが辛い経験を癒す場であることを伝える。
橋本さんの作業能力を認めた周囲の障害を持つ従業員や指導スタッフは「橋本さん、ここなら大丈夫だよ」と橋本さんが安心出来るよう常に声をかけ、橋本さんの不安の軽減につなげた。
- 訓練によりコミュニケーション能力を向上する。
毎朝のミーティングで、必ず一人一話題ずつ話す経験を積み重ねる中で、橋本さんも、自分から表現すること、他者に対して意見を述べる等が徐々に見られるようになった。上記の取り組みの結果、目標管理に基づく、月間表彰制度において橋本さんが、表彰される機会が増える等、作業能力、コミュニケーション能力が向上した。

※ここがポイント

発達障害の従業員の中には、橋本さんのように、フラッシュバック(P6用語解説参照)等の二次障害(P6用語解説参照)を抱える方もいます。本事例は、橋本さんが周囲に認められ、安心して働ける場を提供することで、作業能力、コミュニケーション能力が向上し、二次障害の軽減を図った好事例です。

橋本さんへの支援状況等



平成23年度
障害者雇用
職場改善好事例

奨励賞

株式会社もりじょう (広島県安佐北区安佐町)

支援機関との連携、ジョブコーチ支援事業の活用により発達障害者の職場定着をサポート



1 支援機関との連携

3 障害理解

5 行動面の課題改善

2 ジョブコーチ支援

4 職務遂行



事業所の概要

丸井産業株式会社が、障害者雇用及び企業の社会的責任への取り組みの強化を目的に、特例子会社として平成21年4月に設立。

従業員数 17名

発達障害者雇用の経緯

障害者雇用にあたっては、採用する人の職業能力を最重要に考えているため、障害種別で採否を判断する活動は行っていない。採用した従業員の中に発達障害の従業員がいた。

業種及び主な事業内容

主に建設資材の組み立て、梱包作業を行っている。

発達障害者雇用数

従事作業

建築資材の組み立て・梱包作業

発達障害者 **2名**

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
1 支援機関との連携 3 障害理解	作業面や行動面の課題が発生した発達障害のAさんに対する対処方法が分からなかった。	ジョブコーチ支援事業の活用を、広島障害者職業センターに要請する。	改善策 1 障害特性に応じた支援、関係機関との連携によるケース会議等を通じて問題解決を図る。
2 ジョブコーチ支援 4 職務遂行	Aさんは休憩時間が終わっても作業に戻れず、またこだわりが強く不必要な工程を加える等により、タイムスケジュールに沿った作業遂行ができなかった。	休憩時間の過ごし方、作業場面での対応方法について、ジョブコーチ支援事業を活用した支援を行う。	改善策 2 タイムスケジュールに沿った休憩時間の過ごし方が可能になり、また、一時間ごとの作業を机に準備することで、能率を意識した作業遂行が可能になる。
2 ジョブコーチ支援 5 行動面の課題の改善	様々な要因により混乱するAさんは、大声を出す、ドアを乱暴に開閉する、作業場を歩き回る等の落ち着きの無い行動が増える。	要因と思われる状況を改善するための方法を行う。また、昼休憩の時間に10分間話を聞く時間を設ける。	改善策 3 支援を受けることで事業所担当者、本人共に視点が変わり、適切な対応方法を行うようになる。

インタビュー

企業の声



●株式会社もりじょう
取締役 加藤 昌彦 さん

私は、朝・夕の挨拶をかかさないようにし、障害のある社員の表情や顔色を見ることで、精神状態を把握するようにしています。他の事業所での経験も含め、20年前から障害者雇用を進めてきましたが、障害があっても、社員一人ひとりは大切な戦力であり、社会の一員であるという意識を持って、長く勤めて欲しいと思っています。

企業の声



●株式会社もりじょう
指導員 村上 智枝美 さん
ジョブコーチ支援を受けることで視点が変わり、適切な対応の仕方を学ぶことができました。

▲左：土井さん、右：村上さん
少し対応を変えるだけで、大きな変化が見られたので、障害に対する正しい知識と、個人に対する理解を深めること、適切な対応を学ぶことの重要性を実感しました。また、障害者雇用を継続していくためには、ハローワーク、地域障害者職業センター等の支援機関、家族の協力が大切であると感じています。

従業員の声



●A さん
私は、責任を持って一つひとつの製品を作っていくことで、責任感が強くなり、自信につながっています。私は、この会社で長く勤めたいと思っています。ジョブコーチ支援を受けることで、時間を意識しながら行動すること、臨機応変に対応すること、突発的なハプニングがあっても落ち着いて行動すること、言われた事をきちんと守ること、作業を早く進めることを意識し、できるようになってきています。また、支援を受けることで自分のことが分かるようになってよかったと思います。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 支援機関との連携 3 障害理解

発達障害のAさんの課題に対し、ハローワーク職員を通じて、ジョブコーチ支援の活用について知り、支援を実施

株式会社もりじょうは、特例子会社として、知的障害、精神障害者等を採用。採用後一年ほど過ぎた頃から、発達障害の従業員であるAさんの作業時、休憩時の過ごし方についていくつかの課題が発生した。事業所では、どのように対応してよいか分からなかったところ、定期巡回しているハローワーク職員より、広島障害者職業センターのジョブコーチ支援事業について情報提供を受け、活用することとなる。「今後どうしていくか」について、事業所、本人、家族、ハローワーク、障害者職業センターによるケース会議や個別面談等を通じて方針を決め、問題解決を図っていった。Aさんに対する支援を通じて、事業所側も、障害に対する正しい知識を持つことや障害者個人に対する理解を深めることの大切さを知ることが出来た。



▲ケース会議の様子

改善策

2

キーワード

2 ジョブコーチ支援 4 職務遂行

ジョブコーチ支援を活用したタイムスケジュールに沿った作業遂行等の支援

Aさんが、休憩時間に携帯電話を見続ける(思いついたことや、視界に入ったものに注意が逸れる)、トイレに行く時に、手袋・腕抜き・耳栓をバラバラに置いたためどこに置いたかが分からなくなる等により休憩時間が終わっても作業を開始出来ないことがあった。また、こだわりが強く不必要な工程を加える(例:左右対称でなければ落ち着かず汚れてない軍手をわざと汚す、金属片が服についていると思い何度も服を掃う等)のため時間がかかっていた。そこで、ジョブコーチ支援を活用し、休憩時間の過ごし方を決め、きちんと守られたかどうかをチェックするとともに、物の置き場所を決めて常に定位置に置くようにした。また、アラーム機能付きの腕時計を活用し、休憩時間が終了する時には、作業に戻るようにした。さらに、Aさんにはこだわりが出にくい作業を任せると共に、一時間分の作業を机に置き、時間を意識して作業を行えるようにした。これらの取り組みにより、休憩時間後の作業開始もスムーズになり、能率を意識した作業遂行が可能となった。

「休憩時間チェック表」▶

★休憩時間			
10:00~10:15		12:00~12:15	
12:00~12:15		15:00~15:15	
★時間通りに過ごすために、スケジュールに沿って休憩時間を通しましょう。			
10:15		12:15	
13:00		15:15	
15:15			

○職場内のスケジュールに沿って取り組むこと。



▲「スケジュール表」

改善策 3

キーワード 2 ジョブコーチ支援 5 行動面の課題の改善

ジョブコーチ支援を活用した、行動面の課題の改善

Aさんは忘れ物をしたり、突発的なアクシデント(例:バスに乗り遅れる、バスが時間通り来ない等)に遭遇した時、特定の人の声を聞いた時、睡眠不足の時、自分の思いこみを現実として捉えてしまった時等に混乱し、大声で「うるさい」と言ったり、ドアを大きな音をたてて開け閉めしたり、作業場を歩き回る等、落ち着きのない行動が発生していた。そこで、それぞれの状況について、以下のような改善策を考えて対応することとした。

- 忘れ物については、チェック表を玄関に取り付ける等して家族に協力してもらい忘れ物を防ぐ取り組みをする。
- 突発的な出来事への対処については、その都度対応方法を伝えている。例えば、バスに乗り遅れた場合は、職場に連絡してから、次のバスで出社すればよい等、具体的な対応方法を伝えている。
- 特定の人の声を聞くことが苦手なことに対しては、特定の人の接点をできるかぎり少なくすると共に、1人で休憩できるスペースを設け、休憩時間はそこで過ごせるようにしている。
- 睡眠不足になりやすい点については、家族の協力のもと、帰宅してから就寝までのスケジュール表を作成し、出来るだけスケジュール通りに行動し睡眠を確保するようにしている。
- 自分の思いこみを現実として捉えてしまうことについては、話を聞くと落ち着くため、朝出勤した際に、今日話したいことがあるかを確認し、話したいことがある場合は、昼休憩時に10分間話を聞くようにした。それでも、不安が治まらなかったり、仕事中に落ち着かなくなった場合は、Aさんが一番落ち着く場所である給湯室で落ち着いてもらうようにしている。

上記のように、予め事業所担当者もAさんも、Aさんが混乱しないための対応策、混乱した際の対応策を決めておくことで、適切に対応できるようになり、結果としてAさんが混乱し落ち着きのない行動が発生する頻度が減少した。



▲一人で過ごせる休憩室

※ここがポイント

発達障害の従業員の中には、Aさんのように聴覚的な過敏さ等のため、休憩時間は一人だけで過ごせるような場所を設定することで、落ち着いて過ごせる方もいます。



▲不安な時、落ち着かない時に給湯室ですること

第一生命チャレンジド株式会社 (東京都北区)

仕事と人のマッチングを重視し、
働き続けられる環境づくり、
やる気をサポートする体制を整備



1 障害理解

3 相談・コミュニケーション

5 職務遂行

2 ジョブマッチング

4 支援機関との連携



事業所の概要

平成18年8月に第一生命保険株式会社の子会社として設立。平成18年11月に特例子会社として認定。平成18年8月には10人でスタートしたが、平成24年2月現在は139名の従業員が勤務。平成21年10月には、「障害者雇用優良企業」として厚生労働省より生命保険業界として初めて認証されている。

従業員数 139名

※障害者雇用優良企業とは、障害者の雇用について、特に優れた取組と積極的な社会貢献を行う企業を認証するものです。

発達障害者雇用の経緯

事業の拡大にともない雇用を進めてきたところ、発達障害の従業員が多く入社した。

業種及び主な事業内容

清掃業務、印刷業務、書類の作成・発送業務、喫茶業務、ランドリー業務

発達障害者雇用数

従事作業

印刷業務(PCによるデータ作成・印刷等)、書類発送業務、清掃業務、喫茶業務、ランドリー業務

発達障害者 **40名**

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
1 障害理解 2 ジョブマッチング 3 相談・コミュニケーション	指示通りの仕事ができず、上司と従業員双方のストレスが高くなり、お互いの業務に支障をきたし、Aさんは休みがちになった。	多種の業務部門があることを活かし、配置転換を実施した。Aさんだけでなく一緒に働く周囲の人へストレス軽減にも留意した。その他、支援機関との役割分担を明確にし、Aさんの相談しやすい環境を整備。一人の戦力として仕事を任せ、一緒に考え改善しながら自信の回復を図った。	改善策 1 現在は仕事への自信を回復し、遅刻・欠勤もほとんどない。また、Aさんの能力を発揮し、自身の業務に責任を持って取り組んでいる。
3 相談・コミュニケーション 4 支援機関との連携	業務・人間関係でも順調だと思われていた従業員が、同僚とのやりとりを機に勤務状況が悪化し休職した。	支援機関との情報・課題の共有化を図り、各々の役割を明確にした。復職後はゆるやかな復帰を可能とし1年半でフルタイム勤務に移行した。	改善策 2 自分の困っていることなどを相談できるようになり、継続して勤務。支援機関とは定期的に情報共有し、スムーズに連携が取れるようになった。
5 職務遂行	Cさんは、業務中に仕事以外のことを気にしたり、ボーッとしている様子が頻繁に見られるようになり、「自己評価」と「他者からの評価」のギャップが大きくなっていった。	Cさんが、自身の作業状況を客観的に把握できるよう、実際の作業時間をグラフ化することを提案し、使用を開始した。	改善策 3 グラフ化したことで、周囲から自分の取り組み姿勢がどう見えるかを意識し、作業の客観的な進み具合も把握できた。また、Cさんのモチベーションアップにもつながった。

インタビュー

企業の声



●社長
湯浅 善樹さん

当社では、コミュニケーションを大事にして、指導する人、指導される人という区分けはせず、対等な立場で仕事を進めています。それぞれの担当で仕事のプロを目指し、本当の仕事、お客様に喜ばれる仕事を目標に頑張っております。



●書類発送グループ主任
梶野 耕平さん

障害の有無や種別に関係なく、同僚として日々一緒に仕事に取り組んでいます。従業員一人ひとりの個性を大切にしながら仕事ができるように心がけています。



●印刷グループ
山田 真利さん

日頃のコミュニケーションや業務においても、発達障害だからということではなく、一人ひとりの特性を考慮して、その人に合わせたフォローをしています。

従業員の声



●渡辺 康さん
この会社は人間関係がよく、とても優しくしてくれてよかったです。仕事をするときには一つ一つ丁寧にメモを取りながら確認しながらやっています。今後は、他部署の仕事も含めてオールマイティにやりたいです。



●渡辺 亮仁さん
自分に合う仕事が出来ようになりました。今は、部数等が合わなくなるような気をつけてやっています。これからは、まだやっていない仕事をやりたいです。

改善策紹介

改善策

1

キーワード 1 障害理解 2 ジョブマッチング 3 相談・コミュニケーション

上司・従業員双方のストレスマネジメントと多業種である事業所の特性を
いかした配置転換、及び職務遂行上の工夫により職場定着とスキルアップを図る

ランドリー部門で勤務していた正社員のAさんは、休憩時間に英語の話等“知的に高度な会話”をしており、上司は理解力がある人だと判断していた。しかし業務では指示されたとおり作業が遂行できなかった。上司は「理解力があるのにどうしてできないのか」と悩み、ストレスが高くなっていった。また度重なる注意を受けたAさん自身のストレスも高く、上司の言動に過敏に反応するようになっていった。日頃から障害理解のための研修等も行ったり、支援機関や職場定着推進室の担当者が定期的に訪問し、話を聞き双方のストレス軽減を図ったり工夫をしながら業務に取り組んだ。しかし状況は悪化し、上司はAさんに仕事を任せられなくなり、支援機関からもAさんが「仕事ができなくてつらい」と泣きながら連絡してきたと相談があり、とうとうAさんは休みがちになってしまった。取り組みの中で、単に表現力や理解力の不足という問題ではなく、「良好な人間関係」と「業務を通じて周囲からも認められること」が大切であり、現状を変えるには双方の負担が大きすぎると考え、配置転換を検討した。なお、配置転換に先立ち、業務上の適性及び遠距離通勤(片道約2時間)が可能かどうかを判断するため、書類発送部門の見学及び実習をおこなった。その際、事業所だけでなくAさんの意向も考慮し支援機関にも相談する等、慎重に進めた。書類発送部門では異動の経緯を考慮し、まずは成功体験を重ね、自信の回復を図ることを重点に置き、右記の取り組みを行った。

※ここがポイント

本人だけでなく一緒に働く従業員のストレス軽減を図るため、多種の業務部門があることを活かし、タイミングをみて配置転換を行いました。併せて、支援機関との役割分担を明確にして、Aさんの相談しやすい環境を整備しました。新たな配置部署では、一人の戦力として仕事を任せ、上手くいかないことは一緒に考え改善しながら自信の回復を図りました。

①業務遂行上の工夫

- ・業務内容は段階的に幅を広げる。
- ・いろいろなことが気になり動いてしまう瞬発力を活かし、同じような特性を持つ人たちと一緒に、書類発送部門内の他の上司から依頼を受け、一日の中でも多種類の業務を少しずつ行う役割のチームを編成した。
- ・席配置(Aさんが集中できる場所に配置)を工夫。

②相談・コミュニケーションの工夫

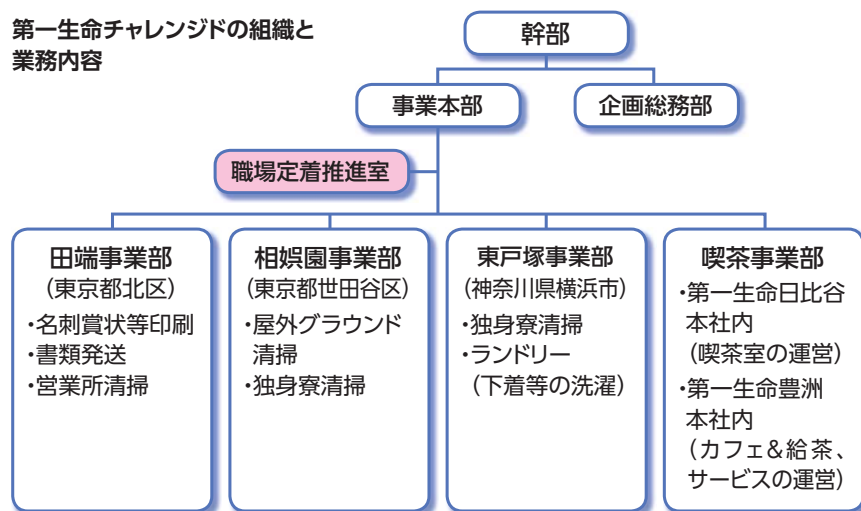
- ・指示とは違うことをしたとき、詰問にならないように留意しながらその理由を聞くようにした。そのことでAさんなりに考えがあつたことがわかり、どの部分が違っているのかを具体的に伝えるようにした。
- ・Aさんの言動が他の人から誤解を受ける可能性があるときはそのことを伝え、上手くコミュニケーションがとれる方法をアドバイスした。

③支援機関との連携

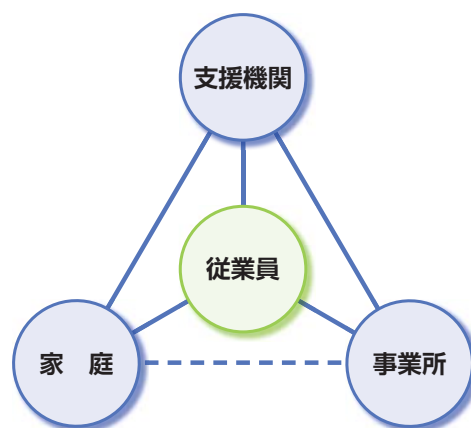
- ・定期的な訪問を依頼し、情報共有や家庭との連絡調整を依頼。
- ・支援機関の訪問時には職場での活躍を伝え、ほめてもらい、自信・意欲の向上を図った。

現在Aさんは自信を回復したものの、上手くいかないことや上司から注意されることもある。しかし遅刻・欠勤もほとんどなく、自分のアイデアを業務に反映しながら備品管理の役割も担い、時には他の従業員を率いて行うこともある。なお、職場定着推進室は引き続き、Aさんや上司・同僚のストレス軽減、Aさんの経過に配慮しながら情報共有を行う等のサポートを行っている。

第一生命チャレンジの組織と業務内容



従業員を取り巻く関係者のイメージ図



※職場定着推進室…各事業部を横断的に行き来し、障害の有無に関係なく従業員の育成を担う組織として設置。

改善策

2

キーワード

3 相談・コミュニケーション

4 支援機関との連携

従業員（正社員）の状況に合わせた柔軟な勤務体制と支援機関との連携により職場復帰を後押し

正社員のBさんは、業務の習熟は円滑で人当たりもよく、支援機関も上司も順調に勤務していると認識していた。しかし実際は、自分の考えを表現するのは苦手で、自分から思っていることを言い出せないなど、対人面での課題があった。入社して約半年後、同僚とのメールを機に気分が落ち込み精神的に不安定な状態となり、一週間休むこととなった。支援機関の説得により一旦は出社したが、その後も数ヶ月に渡って調子を崩したり持ち直したりを繰り返した。そこで支援機関と改めて情報と課題の共有を図り、Bさんには説得でなく、まずは精神科への受診援助や家庭の状況把握・相談等の必要性を確認・依頼し、2ヶ月間の休職に至った。復職してからは、支援機関との定期的な相談、日頃からの声かけなどを行い、Bさんの変化に気づけるよう工夫をした。また勤務時間は一日5時間から1年半かけてフルタイムに移行した。その間Bさんや支援機関と話し合いながら、体調や業務の負荷を考慮し業務内容の変更や時間を段階的に延ばすなど、状況に合わせた勤務体制をとった。現在は支援機関や家庭との連携も円滑で、Bさんも担当業務が広がり、いきいきと働いている。またBさんの事例を踏まえ、復職後や勤務状

況が悪化した際に従業員の状況に合わせ、正社員でも概ね一年超のスパンで、段階的に短時間からフルタイム勤務への移行を可能とする勤務制度を導入した。



▲業務を行うBさん

※ここがポイント

Bさんに対して出勤するよう説得するのではなく、まずは現在の状況を踏まえ、医療機関への受診や家庭での状況の把握、相談などの必要性を説明し、本人、事業所、支援機関それぞれが医療機関の利用の必要性を確認しました。

改善策

3

キーワード

5 職務遂行

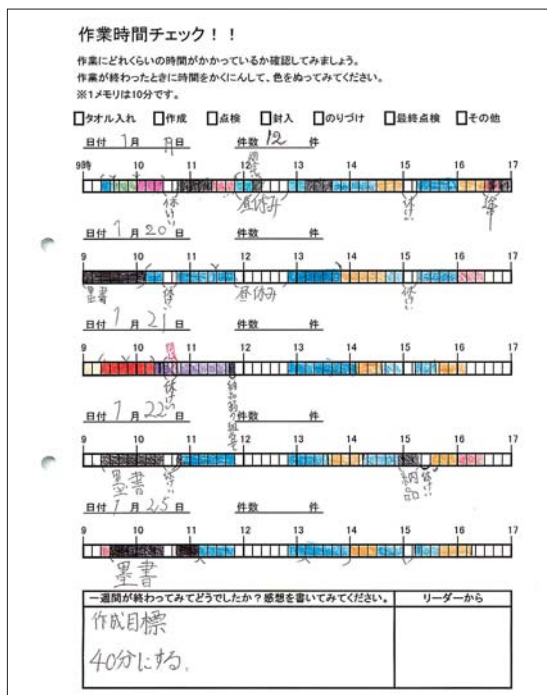
個々の特性に応じたツールの活用による職務遂行上の工夫

Cさんは入社当初は業務に意欲的に取り組む姿勢が見られたが、正社員になってしばらくすると、業務以外のこと（周囲の人・話し声）を気にしたり、ボーッとしている様子が頻繁に見られるようになった。上司が指摘すると「一生懸命頑張っています。」と答えが返ってくる等、「Cさんが思う自分」と「上司から見るCさん」に違いが大きく業務上の課題となっていたため、実際各作業にどの程度時間を要しているかを図（時間帯グラフ）に書いてみることを提案し、使用を開始。その結果、同じ量の作業であっても、短時間で終わる日と長くかかっている日があることが分かった。図をもとに上司と確認し合う中で、“自ら”作業時間短縮の意向を上司に伝えるようになり、具体的に目標時間を決めて実施するようになった。

※ここがポイント

自己評価と他者評価にギャップがあることが一因と考え、グラフで1日の中でどの作業にどれくらい時間を費やしているかを視覚的に分かるようにしました。そのことでCさん自身が客観的に自分の業務の状況を把握でき、目標を持って取り組む等モチベーションアップにもつながりました。

図2



平成23年度
障害者雇用
職場改善好事例

奨励賞

株式会社ワールドビジネスサポート（兵庫県神戸市）

各部署での障害者雇用の推進を通じて、 ノーマライゼーションを実現



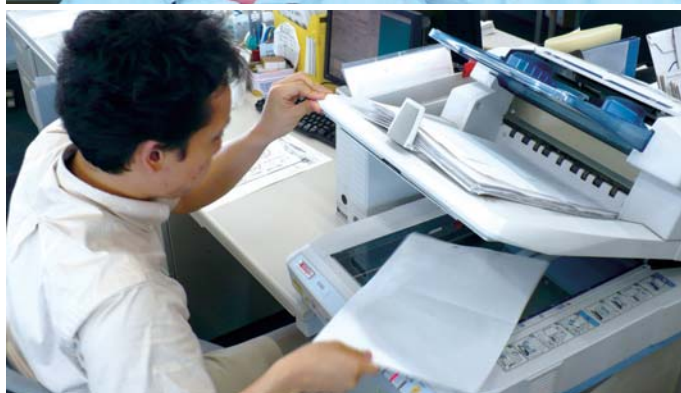
1 職場環境の構造化

2 職務遂行

3 相談・支援体制

4 障害理解

5 マナー・ルールの習得



事業所の概要

株式会社ワールドビジネスサポートは、株式会社ワールドの100%出資子会社として、平成16年4月に設立、同年5月に特例子会社として認定される。本社は兵庫県神戸市、東京店は東京都港区で、いずれも親会社のオフィス内にある。神戸、東京併せて12事業を行っているため、それぞれの部署で、個別支援及び適切な雇用管理を行いながら、障害を持つ従業員をサポートしている。

従業員数東京店 194名、神戸本社 367名。

発達障害者雇用の経緯

平成16年の特例子会社設立当初から、自閉症の従業員を雇用してきた。その後WEB販促支援課の立ち上げに伴い、アスペルガー症候群や学習障害を抱える従業員の雇用にも着手した。

業種及び主な事業内容

人事支援業務、経理支援業務、庶務事業、事業部支援事業、給与厚生事業、WEB販促事業、マッサージ事業、社員食堂運営事業、喫茶事業、清掃事業、物流事業、人材派遣事業

発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **7** 名(東京店)

人事部→PC入力、アンケート入力、郵便物配布、シュレッダー、部署内清掃、配布物準備、会場設営など。

社内物流→親会社の「商品品質試験報告書」のデータ化、商品の検品・梱包・発送作業、アンケート入力、書類のファイリング作業、出張精算書の入力など。

庶務(清掃)→受付・接客ブース・応接室・会議室・食堂の清掃、各フロアのゴミ回収等

WEB販促→親会社のHP更新、データの取得・検証など。

北青山食堂→野菜の皮むき、食器洗い、清掃、ゴミ捨て、ダンボールつぶし

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
1 職場環境の構造化 2 職務遂行	発達障害の従業員が、所要時間を意識することや、作業への集中に課題を有し、スケジュール通りの作業が行えなかった。	スケジュール表及び、視覚的に理解しやすいマニュアルを活用することで改善を図る。	改善策1 上記取り組みにより、時間内の作業終了、コンスタントな作業遂行が可能になる。
2 職務遂行 4 障害理解	発達障害の従業員を受け入れた部署において、発達障害に関する知識が足りず、特性に応じた配慮や環境調整がしづらかった。	発達障害の従業員も参加した研修を実施。また、指示の出し方や、感覚過敏への環境調整等の対応を行う。	改善策2 研修により周囲の従業員の理解が得られているため、安心、集中して作業を遂行できるようになる。
2 職務遂行 3 相談・支援体制	発達障害の従業員が、既存のマニュアルでは上手く作業が遂行できなかったり、些細なことで悩みがちであった。	発達障害の従業員自身が自己マニュアルを作成すると共に、職場内外に相談可能なキーパーソンを配置し、相談しやすい体制を整備。	改善策3 自己マニュアルの作成により、業務に対する理解が深まる。また、困った際には、キーパーソンに相談することで、徐々に自身で対応出来るスキルも習得できるようになっている。
2 職務遂行 5 マナー・ルールの習得	発達障害の従業員の入力ミスが多く、また声の大きさやエレベーターの乗り方など、マナー面で課題があった。	作業精度を向上するための方法を導入したり、休憩時間を取り入れた。また、ひとりSSTにより、職場でのスキル向上を目指した。	改善策4 ミスの頻度が減少すると共に、マナーに対する周囲の評価が向上した。

インタビュー

企業の声



●取締役 大柳 節子 さん

社会には様々なハンディを抱える人達がありますが、どんな障害であっても、企業はそこに応えるだけの工夫ができればよいと思います。色々な方たちと触れ合う中で障害を持つ社員が成長していると嬉しいと思います。また、160名の障害者の方と働いて、自分が勇気や元気を貰うことが多くあります。なお、仕事の切り出しを行う際には、存続可能な事業をできるだけ切り出すようにしており、特例子会社の意義や事業継続性を意識しています。



●精神保健福祉士 原 健太郎 さん

当社では、発達障害者の雇用に特化せず仕事にマッチする障害者の方がいれば雇用するというスタンスで採用を目指しています。採用した後は、支援体制を整え、職域の開拓に努めたいと思っています。なお、今後は精神障害者やHIV陽性の方々の雇用にも挑戦し、ダイバーシティ(P6用語解説参照)の促進に努めたいと思っています。

従業員の声



●金子 優樹 さん

僕は、永福学園を卒業し就職して半年になります。主にビル清掃を行っています。ゴミ収集は量が多くて大変ですが、時間通りにできた時にはやりがいを感じます。学校では、時間通りに行えるような指導を受け、会社では、厳しい指導があります。しかしそこで折れずにやることで、会社が求める人材になっていけると思っています。清掃の仕事が、早めに終わった際には、いつもの仕事にプラスアルファの仕事をするようにしています。これからは、できればスクイーズやポリッシャーの仕事もやってみたいです。

●H さん

私は昨年入社し、WEB販促支援課で、HPの更新業務を担当しています。自分でタスク管理、スケジュール管理をし、記録を残すようにして仕事をしています。この会社は、自分の考えを伝えやすいですし、一年以上も安心して働けているのは、皆様のご配慮があるからと感謝しています。これからも、できるだけ長く安定して働いていきたいと思っています。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 職場環境の構造化 2 職務遂行

正確かつスピーディーに 業務をこなすための職場環境を構築

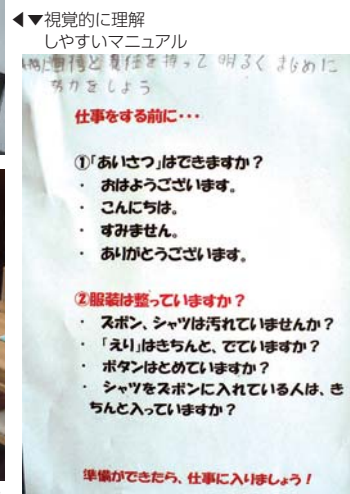
所要時間を意識した作業遂行に課題を有する金子さんに対しては、「15分ごとのスケジュール表」を示し、時間を意識して業務に携わってもらった。また、先輩従業員が作業方法をモデルとして示したり、「視覚的に理解しやすいマニュアル」を準備した。入社して半年たった現在は、時間内に作業を終わらせることができるようになり、余裕がある場合はプラスアルファの作業をする等、自身でも常に工夫しながら業務を行っている。

業務が途切れた時間帯に業務と関係のない話をしたり、集中力が途切れがちになるAさんに対しては「スケジュール表」を作成し、Aさんが業務中にも確認しやすい位置に掲示した。その結果コンスタントに作業を実施できるようになった。

(P69 ⑧15分ごとの作業スケジュール、P70 ⑨作業が途切れないためのマニュアル 参照)



▲清掃中の金子さん



改善策

2

キーワード

2 職務遂行 4 障害理解

発達障害をテーマとした研修の実施、指示出しとスケジュール管理の改善、職場環境の調整によりスムーズな業務の実現

WEB販促支援課には、12数名の従業員中、2名の発達障害の従業員が勤務している。以下の取り組みにより、発達障害の従業員の職務遂行を支援している。

○担当課長が発達障害について研修会等で勉強すると共に、課内における知識の共有のため、発達障害の従業員も参加した研修会を実施。

○Hさんへの対応

①スケジュール管理の工夫

業務を依頼する際、必ずメールや手書きでお知らせすることを徹底した。また、複数の業務を依頼すると混乱する可能性があるため、ひとつ業務が終了してから、次の業務をお願いする体制を整えた。Hさんも、聞きのがしややり忘れを防ぎ、スケジュール管理を円滑に行うため以下のツールを活用した。

「付箋を活用した重要度表」

過去に注意されたことや重要事項を、色分け、カテゴリ分けの上付箋に記載し貼付けたもの

「カレンダーを活用したTODOリスト」

依頼された業務の締切日をカレンダーに記載し、終了した業務に線を引いたもの

②集中力アップの工夫

集中力の持続のため、Hさんから「気になる部分」を聞き取った。そして、Hさんが働きやすいよう配慮した。

気になること	対応方法
電話対応	他の従業員が対応する。
香水	同じチーム(4~5名)の従業員は、香水をつけないようにする。
音	耳栓の使用を許可し、不用な音を遮断する。
光	サングラスの着用を許可する。

※ここがポイント

発達障害の従業員の中には、感覚過敏(P6用語解説参照)のため、Hさんのように、音、匂い、光等が気になり、作業に集中しにくい場合があります。音が気になる場合は耳栓を使用する方法があります。また光が気になる場合は、照明を暗くしたり、サングラスを着用する方法があります。



▲耳栓、サングラス着用して作業するHさん

改善策
3

キーワード

2 職務遂行

3 相談・支援体制の確立

発達障害の従業員による自己マニュアル作成と、
相談・支援体制の確立

Hさん同様、WEB販促支援課で勤務するKさんは、既存のマニュアルだけでは工程が省略されていて、上手く理解できないことがあった。また、業務の遂行や職場内におけるコミュニケーションで悩むことがあった。そこで、マニュアル(プリントスクリーンを駆使し、フローチャート化し吹き出しにより詳細を記載する等視覚的に分かりやすいマニュアル)を自身で作成した。また些細なことで、悩みがちであったため相談できるキーパーソンを多く配置し、サポート体制を構築した。

自己マニュアルの作成により、Kさんの業務に対する理解が深まり、安心して仕事に取り組める環境が整った。また困ったことがあった際に、事業所内外の相談者に伝えることができたり、最近では自分で対応できるようなスキルも徐々に習得しつつある。



▲Kさん作成マニュアル

K社員の相談支援体制の確立

K社員が、些細なことでも相談できるキーパーソンを多く配置し、連携できる体制を構築した。

支援者	支援内容
東京障害者職業センター A氏	定期訪問、相談支援、業務アドバイス (例) 同じことを聞かないようにするための「失敗ノート」活用など
ハローワーク足立 B氏	相談支援、業務アドバイス (例) 解釈のすれ違いが起きないための「復唱」方法、居眠りをしてしまった際の携帯バイブレーター活用、自己マニュアル作成時のアドバイスなど
(株) ワールド C産業医	産業医面談、労働時間アドバイス (例) K社員はフル勤務を希望しているが、体調や疲れやすさを考慮し、現在週4日勤務で調整。
WEB販促支援課 D課長	業務全体のフォロー
人事課労務管理 E氏	定期訪問、相談支援、研修(ひとりSSTなど)

改善策
4

キーワード

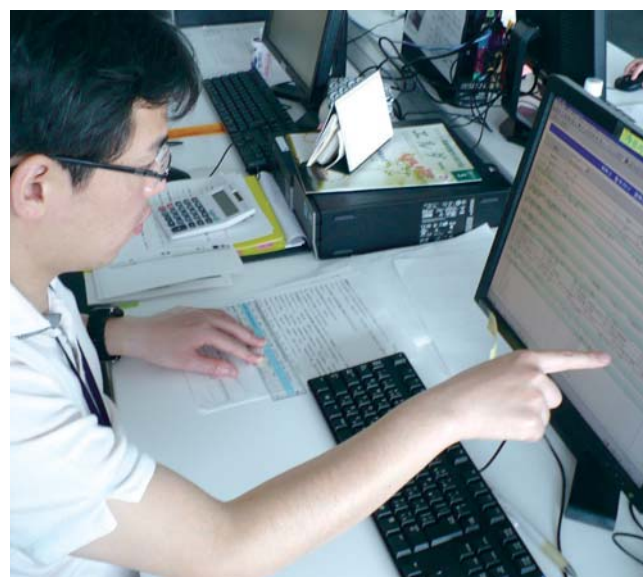
2 職務遂行

5 マナー・ルールの習得

作業精度の向上と、職場におけるマナー・ルールの習得

Tさんはアンケート入力作業において、作業スピードは速いが、入力漏れやミスが1日20件ほど発生していた。また、エレベーター内でのマナーや、声の大きさの調整に課題があった。作業については、まず声を出して内容を読み上げてから入力を実施した。入力後は再度読み上げると共に、指差し確認をしてから次の項目に取り掛かった。長時間入力をする際は、5分程度のリフレッシュ休息を数回導入することにより集中力を保持した。また、エレベーター内でのマナーについては、「ひとりSST(P.5用語解説参照)」を実施。具体的には、課題改善のための目標を設定し、テキスト方式で学習を深めると共に、宿題を課し業務中に練習をくり返した。

これらの取り組みにより、ミスは5～10件に減少した。また、様々なマナーも身に付き、声の大きさの調整も適切にできるようになり、周囲の評価は向上している。



▲指差し確認しながら作業するTさん