

**改善策
紹介**

**業務の棚卸しや仕組みづくりで組織力アップ
効果的な目標設定や改善で個人のスキルアップ**



「できる仕事」の発見と拡大 ～相互協力と業務レベルの向上

自分たちができる仕事を発注元に知らせ、同時に発注元の業務内容を洗い出し、受託できそうな仕事を見つけていった。そして受注した仕事は、誰でもミスなくできる仕組みをつくった。また各人が目標を立て、レベルの向上を続けることで作業の効率化と職場改善を進め、職域を拡大していった。

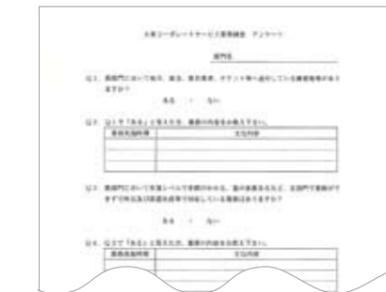


▲一日の業務を午前と午後に分けて表示した掲示板。多岐にわたる業務内容を処理する仕組みづくりと社員の複数業務への対応が、これだけの仕事量の処理を可能にしています。

「知的障害者は単純作業しかできない」という先入観を打ち破るために、できる仕事の周知を徹底するとともに、本社でのアウトソーシング、臨時社員や派遣社員がやっている業務、また残業して行っている業務を見直してもらうことで、新たな受注に結びつけた。さらに組織と個人のスキルアップで、当社への委託が効率化や経費節減につながることを理解を広げていった。障害者だから、という甘えを捨て、純粋に「確実な戦力」としての実力をつけることが、職域の拡大につながった。

業務調査アンケートを実施

- 業務の洗い出しのため、社長自らが先頭に立って本社各部門を訪問してヒアリング。地道な努力が職域の拡大につながった。



**改善策
1**

簡単にやりやすい方法の開発 **廃棄文書処理**

廃棄文書を出す人も、回収・作業する人も、「これなら簡単に間違いなくできる」という方法を開発し、定着させた。



▲ピンク色の紙が貼られた回収箱（上）。回収ミスに効果を上げました。仕分け箱の活用で作業スピードが格段にあげられました（下）。

【回収】

廃棄文書は本社の各部門で指定場所を決め、回収した。廃棄文書を入れる段ボール箱には「ピンク色の名札」を表示し、課の名前も記入した。ホチキスなどの混入物を防ぐため、注意書きを通知し、さらに段ボール箱本体にも貼った。

【仕分け】

回収した文書を用紙サイズ別の箱（A4・B4・A3）の3つに区分。自分で区別がつかないものは「わからないボックス」に入れるようにした。また、一連の作業工程をつかんでもらうため、手順を書いた「作業カード」を配布した。

【シュレッダー処理】

操作手順をマニュアル化し、作業カードを利用した。またゴミ袋削減のため、隙間なく詰められるように反復練習をした。

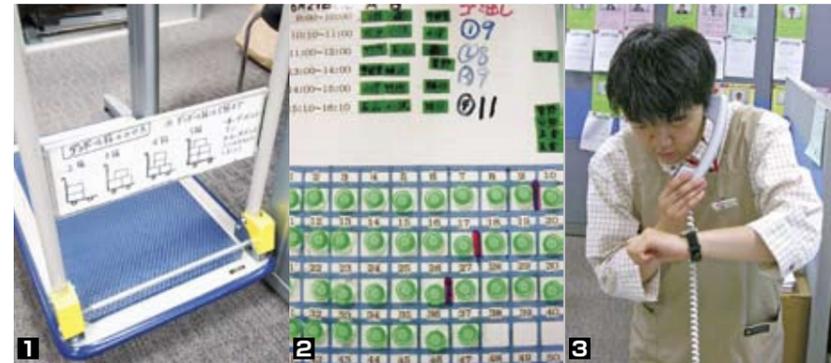
廃棄文書について守ること

- ①回収する際に落とさない。
- ②ホチキスを取るとき内容を読まない。
- ③シュレッダーにかけるとき、内容を読まない。
- ④廃棄文書についての内容を人に話さない。
- ⑤廃棄文書を持って帰らない。



▲最終工程のシュレッダーまで作業マニュアルを守り、文書を安全にスピーディーに処理できるようになりました。

その他の工夫と改善



【回収段ボール箱の乗せ方】 目で見て分かるように絵で表記。台車本体に掲示してあるので、作業しながら確認できる。

【ゴミ袋を正確に数える工夫】 ゴミ袋を所定の場所に移すたびに、それに対応する数のマグネットをホワイトボードに貼り、視覚的にわかりやすくするなどの工夫で、ゴミ袋の数を正確に数えられるようになった。

【電話対応】 電話対応の研修を実施。事務所とシュレッダー室との間を、練習カードを見ずに電話連絡できるようになった。

効果

- 廃棄文書の多い時期には1ヵ月に20tを処理できるようになった。
- 【回収】正しい出し方、正しい回収が定着。スピードも速まった。
- 【仕分け】素早く丁寧に効率よく、省スペースで作業できるようになった。
- 【シュレッダー処理】安全で速い処理を実現。また、ゴミ袋経費を半分に削減できた。

**改善策
2**

ミスをなくし正確にできる工夫 メールや郵便物の仕分け・受発信と封入

業務に興味をもって、作業がスムーズにできるように工夫した。また作業後の再チェックによって精度を高めた。



▲支店名リスト（左）を参考に、自分以外の社員が再確認する「ダブルチェック体制」でミスをなくしたメール仕分け作業。

【メールや郵便物の仕分け・受発信】

全国188支店のメールボックスへの投函作業をスムーズに行うため、各自が持っている支店名リストに仮名を付した。社員研修で読み上げや書き出しを実施するとともに、「支店名カルタ」を作って練習した。文字を映像的にとらえて覚える効果が得られ、取り組んでから3ヵ月で、仮名がなくても全員が支店名を判別できるようになった。さらに速読競争も頻繁に行った。他人との比較で争うのではなく、自分の読み上げたタイムを記録。一人ひとりの成長の過程を見守り、その伸び率による評価を実施した。また仕分け作業は3～4人体制で行い、自分以外が仕分けした文書や名刺にミスがないかを再チェックした。

【封入作業】

各部門から依頼された文書・冊子などの封入にあたって、事前に封筒・用紙とも各10枚単位で数えておき、作業を行った。またミスの有無をその都度、生活相談員が確認した。

支店名を楽しく覚える工夫



▲遊び心を導入し、著しい教育効果をあげた「支店名カルタ」。

効果

支店名を覚える方法を工夫することで、社員の業務に対する好奇心と向上心をかきたて、メール仕分けが正確にできるようになった。また作業後の再チェックで、仕分け・封入ともに「うっかりミス」のない発信が可能になった。

改善策 3 質の高い業務への飛躍 **人事・総務文書管理業務、印刷業務**

知的障害者の能力に身体障害者の担当できる仕事を組み合わせ、共同作業によって、より質の高い業務を請け負うことができるよう工夫した。



【人事・総務文書管理業務】
保険証や年金手帳等の書類を人事から預かり、スキャニングや書類のセット・確認等を経て郵便・メール発送するまでの一連の業務を、知的障害者と身体障害者の社員が共同で作業している。

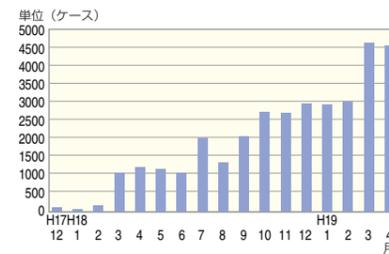
【印刷業務】
データ入力、紙面構成から印刷・製本・発送までを一貫して作業できるようにした。とりわけ名刺印刷は、本社には受注当日納品、各支店は受注日発送・翌日着で実行している。

◀人事・総務文書のスキャニング(上)と名刺印刷(下)。いずれも受注から発送までの一貫作業を実施。

名刺作成業務で優れている点

- ①経費削減
- ②納期が早い
- ③作成枚数が多い

名刺の作成量



効果 従来の障害者業務の範ちゅうを超えた業務が可能になり、それまで残業や派遣社員、外注で処理していた仕事を受託。本社各部門および関係会社の経費削減・利益貢献を果たし、グループ全体から高い評価を得るに至った。

改善策 4 より高度な業務の受託 **領収書の発送、給与明細の発送**

ここまで職域開拓を進めてきたことで、当社に対する本社の認識も大きく変化してきた。この「信頼の獲得」によって、より高度な業務で貢献できるよう取り組んだ。

【領収書の発送】
6種類の複写式で、各ページごとに固有のナンバリングがされている領収書を、各支店の注文数量分だけ間違いな



く発送するとともに、作業効率を高めるため、省スペース・少人数(1作業につき生活相談員1人・社員2人)の流れ作業システムをつくった。作業は次のように分担した。

- ①封筒の準備をして宛先と冊数の事前記入
- ②ナンバリングされている数字の確認と冊数の確認作業
- ③封入・梱包作業

◀領収書の業務(左)と給与明細の業務(右)。いずれも、最終確認して封入・発送するまで、細心の注意が払われます。

【給与明細の発送】
個人情報扱い、発送ミスが許されない作業に対して、急遽発生した退職者・異動者の抜き取り確認を生活相談員が行い、支店毎の仕分け、メール袋への封入・梱包・発送を知的障害の社員が担当した。

作業量の実績

【領収書の発送】
1ヵ月送付冊数は、6種類合計で2,500冊~3,500冊。
【給与明細の発送】
大東建託(株)8,200人、関係会社3,000人分の発送を処理。

効果 【領収書の発送】ミスがなくなり、作業が飛躍的に速くなった。
【給与明細の発送】正確で速い処理が可能になり、大東建託(株)本体と子会社2社分の受託に結びついた。

今後の取り組みと展望

「メンタルヘルスの充実」

会社設立、そして特例子会社*の認定から2年あまりが経ち、社員の「心の健康」もサポートする必要がある。そこで、1年前から生活相談員がSST*(ソーシャル・スキルズ・トレーニング)研修に参加し、社員の円滑な対人関係とより質の高い生活の構築をめざしている。

まず課題の一つとして「エレベーター使用時のマナー」を取り上げた。業務上、エレベーター内では社内外のお客様が乗り降りするため、マナーをしっかり身につけておく必要がある。そのために、次のような状況についてのSSTを行った。

- 【1】乗る時のマナー
- 【2】降りる時のマナー
- 【3】エレベーター内でのマナー

これらについて数人でロールプレイを実施し、課題に取り組んだ。その結果、今まであまいだった「エレベーター使用時のマナー」について各自の判断が明確になり、社員全員の共通ルールとして意識できるようになった。

その他、集団の中で練習することが難しい内容・ためらいがちなテーマについ

ては、生活相談員が個別に対応する「ひとりSST」も実施している。

- ①笑顔をうまく表現できない社員に対する「笑顔の作り方」トレーニング
- ②感情コントロールが難しい社員に対する「怒りのコントロールの仕方」トレーニング
- ③対人関係で、苦手な人とうまく距離を保つための「挨拶の仕方」トレーニング
- ④言いづらいことを相手に伝え、自分の思いや考えを言えるようになるための「自己主張トレーニング」

この実践を通して、社員一人ひとりの社会的なコミュニケーション能力を高め、安定した就労や生活につながるような職場環境を、これからも築いていきたい。

用語解説

***「特例子会社」**

障害者雇用率制度による障害者雇用の義務は、個々の事業主ごとに課せられますが、事業主が障害者の雇用に特別の配慮をした子会社を設立し、一定の要件を満たしているとの厚生労働大臣の認定を受けた場合には、その子会社に雇用されている労働者を親会社に雇用されているものとみなし、実雇用率を計算できることとされています。要件、手続き等の問い合わせ先はハローワークです。

***「SST(ソーシャル・スキルズ・トレーニング)」**

社会生活技能訓練。日常生活の中で必要な対人技能やストレス対処技術の獲得を援助する訓練方法。

**どんなことにも前向きに取り組みたい
ずっとここで働き続けたいですね**

サービス1課 樋口 哲也さん



樋口さんは平成17年5月、会社設立と同時に入社しました。最初に従事した業務は廃棄文書の処理です。以前勤めていた職場で同じ作業をしていましたが、「ブランクがあったので、思い出すまでは苦労しました」とのこと。今では当時の倍以上の量ができるようになりました。樋口さんは、作業スピードをもっとあげたいという目標もっています。

現状に決して満足せず、さらにできるようになるという気持ちが強くなってきたようです。「その結果、『シュレッダーのゴミ袋を上手に結べるようになりたい』という目標も達成できました」と話す表情は、とても晴れやかです。

樋口さんは、今では幅広い業務に従事しています。それぞれに作業レベルの向上を図っていくには大変な苦労が伴います。以前ならば「これができないからダメ」と後向きな考えをしがちでしたが、今では「できるようになろう」と前向きな姿勢ももてるまでに成長しました。樋口さんには、「定年までこの会社で仕事を続けたい」「独立して一人暮らしをしてみたい」という、大きな夢があります。知的障害者の成長を優しく、時には厳しく見守る会社の環境、そして樋口さん自身の向上心が広がりが続ける限り、その夢はきっとかなうに違いありません。

当社における知的障害者雇用に対する基本理念、態度

知的障害者雇用にあたっては、次のような「障害者雇用に対する理念、理解」が必要だと考えています。

- ① IQにとらわれない
- ② 知的障害の特性を理解する
- ③ 一人ひとりの特性をとらえる
- ④ 仕事の中で能力を開発する
- ⑤ 社会的な支援を得る

これらの理念を土台として、雇用に向けた環境づくりを行い、知的障害者に対して配慮ある雇用を進めることが大切です。