



資料、支援ツール

職場改善のために事業所が作成した

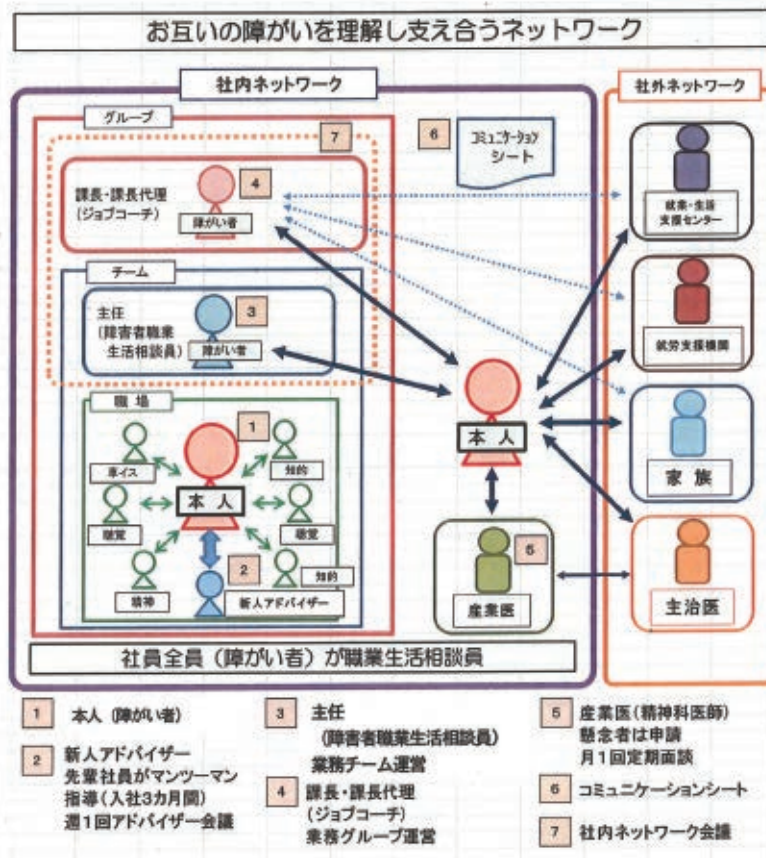
職場改善のために作成した資料や精神障害者に対して用いた支援ツールなどを、取材先事業所のご了解のもと、当機構において一部修正を加えて掲載しています。
精神障害者の職場改善に役立つ実践的な資料ですので、是非、参考にして下さい。

— 支援ツールリスト —

- 株式会社ニッセイ・ニュークリエーション
 - ① 社内外のネットワーク p.53
 - ② ヒューマンケア集 p.54
 - ③ チェック表、ヒヤリハットカード p.55
- イオンスーパーセンター株式会社
 - ④ 在宅勤務の業務を切り出すための社内調査 p.56
 - ⑤ 在宅勤務を導入するための検討領域とその対応 p.57
- 株式会社ベネッセビジネスメイト
 - ⑥ 育成計画書 p.58
 - ⑦ 育成計画書(業務内容) p.58
- 株式会社ザグザグ
 - ⑧ 作業マニュアル p.59
- 株式会社エースソリューション
 - ⑨ 発送マニュアル〈準備作業〉 p.60
 - ⑩ 発送マニュアル〈発送作業〉 p.60
 - ⑪ シミュレーション練習の様子 p.61
- 株式会社湘南ゼミナールオーシャン
 - ⑫ 睡眠・服薬・体調チェック表 p.61
 - ⑬ チェックリスト入り荷物記録表 p.62
 - ⑭ マニュアル一例 p.62
- はーとふる川内株式会社
 - ⑮ 業務用ノート p.63
- 社会福祉法人川上福祉会くすの子保育園
 - ⑯ デイリープログラム p.63
 - ⑰ デイリープログラム・チェック表 p.64
 - ⑱ デイリープログラム・補助ツール1 p.64
 - ⑲ デイリープログラム・補助ツール2 p.65
 - ⑳ デイリープログラム・補助ツール3 p.65

株式会社ニッセイ・ニュークリエーション

① 社内外のネットワーク (本文はp.10～15)



上記ネットワークの内容は以下の通り

- 本人(障がい者)**
自分の障がいをオープンにする。
・新入社員研修→新人同士全員で自分の障がいを説明しあい、お互いの理解を深める。
・入社3カ月間→月1回新人意見交換会でさらにお互いの理解を深める。
・業務運営面→新人、アドバイザー、チーム員同士で相互理解を深める。
 - 新人アドバイザー(障がいのある先輩社員)**
・入社して3カ月間は先輩社員がマンツーマンで業務面および会社生活全般のアドバイスをを行う。
・新人は入社3カ月後に独立宣言を行い、アドバイザー期間は終了するが1年間はフォローを行う。
 - 主任(障害者職業生活相談員)**
社員全員(障がい者)が職業生活職業相談員という意識で職場風土・文化をつくっている。
特に主任層は高専機嫌が推進している「障害者職業生活相談員」の資格を取得してテクニカル面での能力を身につけ、チーム員の職業生活相談を実践している。
(主任クラス全員が取得)
 - 課長・課長代理(ジョブコーチ第2号)**
管理者は障がい者の職場定着に必要な知識・ノウハウ習得、さらなるスキルアップをはかるため「ジョブコーチ」の習得を推進している。(現在4名取得)
管理者は職務として「ジョブコーチ第2号」の資格を取得して、職場に定着するための支援や就労継続のための知識・ノウハウを身につけて実践する。また、主任(障害者職業生活相談員)との連携を密にチーム員との対応を実践指導する。
 - 産業医(精神科医師)**
月1回定期面談日を設けている。本人の申請もしくは上記③の主任、④課長・課長代理が懸念者を申請して面談する。状況によっては「主治医」と直接、意見交換を行うことがある。
 - コミュニケーションシート**
本人が関係する就業・生活支援センター、主治医、就労支援機関などを明記しており、職場で起こった事象などを記載している。この社外ネットワークとの連携を密に職場定着を推進している。
 - 社内ネットワーク会議(情報交換会)**
役付者(ジョブコーチ、障害者職業生活相談員)が集い、所属長の指示のもと毎日情報交換を実施している。H24年より年1回、就労支援機関の専門家もしくは社内ジョブコーチが「精神障がいに関する勉強会」を実施している。
 - 社外ネットワークとの連携(本人・支援側のフォロー、支援体制の強化)**
役付者(ジョブコーチ、障害者職業生活相談員)が中心となり、各種支援機関と適宜情報交換を行い問題予知による打ち合わせや問題が発生した際に機敏な対応を行う。
- 【その他取り組み】**
- 新人期間のフォロー**
・社会人としての最低限覚えてほしいルールとマナーを指導。
・新入社員研修(約5日間) お互いの障がいを理解するため手話教室・車いす体験などを実施。自分の障がいを開示すること、周知に知ってほしいこと、をはっきり伝えることを指導。
・新人アドバイザー制度(入社3カ月間)
先輩社員がアドバイザーとなり、業務だけでなく生活面のアドバイスや相談の窓口となる。
 - 働きやすい環境づくり(ON/OFFの気持ちの切り替え)**
社内のリセット場所を確保(自動販売機コーナー、車イス用トイレ、図書コーナー、男女林兼室など)業務時間中に「少一人になりたい」「気持ちを切り替えたい」と思った時にクールダウンできる場所、特に個室という空間がある車イス用トイレを活用する社員もいる。
 - 職務能力開発面談(年初、年央、年度末3回)の実施**
所属長、直属の上司と自分の職務能力開発に向けて確認を行う。
また、職場生活の悩みや自分の障害へ配慮してほしい点などの相談も行う。
 - 各種委員会制度(会社の一員としての自覚・やりがい)**
「第2の業務」として位置づけしており、「障がいのある社員が働きやすい職場を自分たちでつくる」をコンセプトに職場運営を社員が行う。現在12の委員会が業務時間中に活動している。
業務と違った視点で活動を行うため、新しい自分発見の場となることや、各所属から招集された構成となっているため、業務と違った環境で仕事を行える。
 - 社員懇話会の行事(NNCココット倶楽部)**
「新入社員歓迎会」「新年会」「バーベキュー大会」などの行事で他部署の社員と交流を促される。

※冠休休みは情報提供の観点から当番制で役付者が職場に残るケースがある。その際に精神障害のある社員から声がかかるケースがあり、それを活用したコミュニケーションで普段会話しない社員との交流をはかれる。

② ヒューマンケア集(本文はp.15)

【生の声】			【NNG対応】		
<本人>			特徴	対応	注意点・配慮点
困ったことや悩んだこと、苦勞したこと	どのようにして乗り越えたか？ (対応法)	周囲のサポートや配慮で乗り越えられたこと また、サポートや配慮してほしいこと			
①	※ヒアリングした内容を記載		①	※ヒアリングした内容を整理して記載	
②			②		
<アドバイザー・同僚>					
困ったことや悩んだこと、苦勞したこと	どのように対応したか？	接する時に注意していること、 配慮(サポート)していること			
①	※ヒアリングした内容を記載		③		
②			④		
<チームリーダー・上司>					
困ったことや悩んだこと、苦勞したこと	どのように対応したか？	接する時に注意していること、 配慮(サポート)していること			
①	※ヒアリングした内容を記載				
②					

▲ヒューマンケア集の様式。左側は本人などからヒアリングをした内容を記載。右側は左側に記載したヒアリングの内容を整理して記載。



③ チェック表、ヒヤリハットカード(本文はp.13)

別紙1
受付日: _____
契約保全G・東京契約管理G
No. _____

氏名索引の手順チェック表

各工程が終了後、チェック欄に「√」を入れること。

№	処 理	チェック欄	説 明
1	氏名索引入力	<input type="checkbox"/>	eパソコンの氏名索引・代表顧客コード・お客様ID照会画面で氏名索引を行う。 プリンターから出力帳票をとる USBキーを抜く
2	自己再査	<input type="checkbox"/>	入力内容に間違いがないか確認する 「氏名索引照会回答表」が出力された場合 ①「受付管理簿」の契約あり欄に赤ペンでチェックを入れる ②一件書類に出力帳票をセットする
3	処理印押印	<input type="checkbox"/>	すべての「氏名索引(調査コピー)」の下部の空白部分に処理印を押印 「氏名索引照会回答表」が出力された場合 「氏名索引照会回答表」および「氏名索引(調査コピー)」の下部の空白部分に処理印を押印
4	ハンパリング記入	<input type="checkbox"/>	「氏名索引(調査コピー)」の右下の空白部分(一枚目のみ)に受付日とハンパリングの下3桁(最初の桁と最後の桁)を記入する。(記入例) 8/3 001~020
5	受付管理簿押印	<input type="checkbox"/>	「受付管理簿」の氏名索引欄に処理印を押印する。
6	進捗状況表押印	<input type="checkbox"/>	「進捗状況表」の氏名索引欄に処理印を押印する。
7	書類の入れ方	<input type="checkbox"/>	次の順になるように、書類をコンテナに入れる。 ・「受付管理簿」 ・「氏名索引(調査コピー)」 ・一件書類(「総合文書」、「回答文書」、「同意書」等)
8	報告	<input type="checkbox"/>	処理が完了したことを報告する。

別紙2

ヒヤリ・ハットカード

住所拠点照会 住所役所照会 住所整備 書類整備・発送 公的照会 業務総務

いつ	日時: _____年 ____月 ____日 () 午前 午後		
誰が	私 不明 氏名: () 発見者 氏名: () ①自己再査 ②他人再査 ③最終確認		
どこで	業務名 () 処理名 ()		
どうなった	①記入等のモレ(押印モレ、チェックモレ等) ②処理ミス(見間違い、見落とし等) ③判断ミス ④入力ミス ⑤その他		
原因	原因1 <input type="checkbox"/> 手順を知っていた <input type="checkbox"/> 手順が載ってない <input type="checkbox"/> 処理をもらった <input type="checkbox"/> 手順を知らなかった <input type="checkbox"/> 手順通りした <input type="checkbox"/> 余分な処理をした	副主任	主任
	原因3 <input type="checkbox"/> 複雑だった <input type="checkbox"/> やりにくかった <input checked="" type="checkbox"/> よく見てなかった <input type="checkbox"/> 思い込み <input type="checkbox"/> 焦っていた <input type="checkbox"/> 体調が悪かった <input type="checkbox"/> 情緒不安定だった <input type="checkbox"/> 忘れた	副主任	主任
具体的に分かる場合は()内に記入。分からない場合は思い当たる項目全てに <input checked="" type="checkbox"/> を入れる。		入力チェック	

H26.7.11

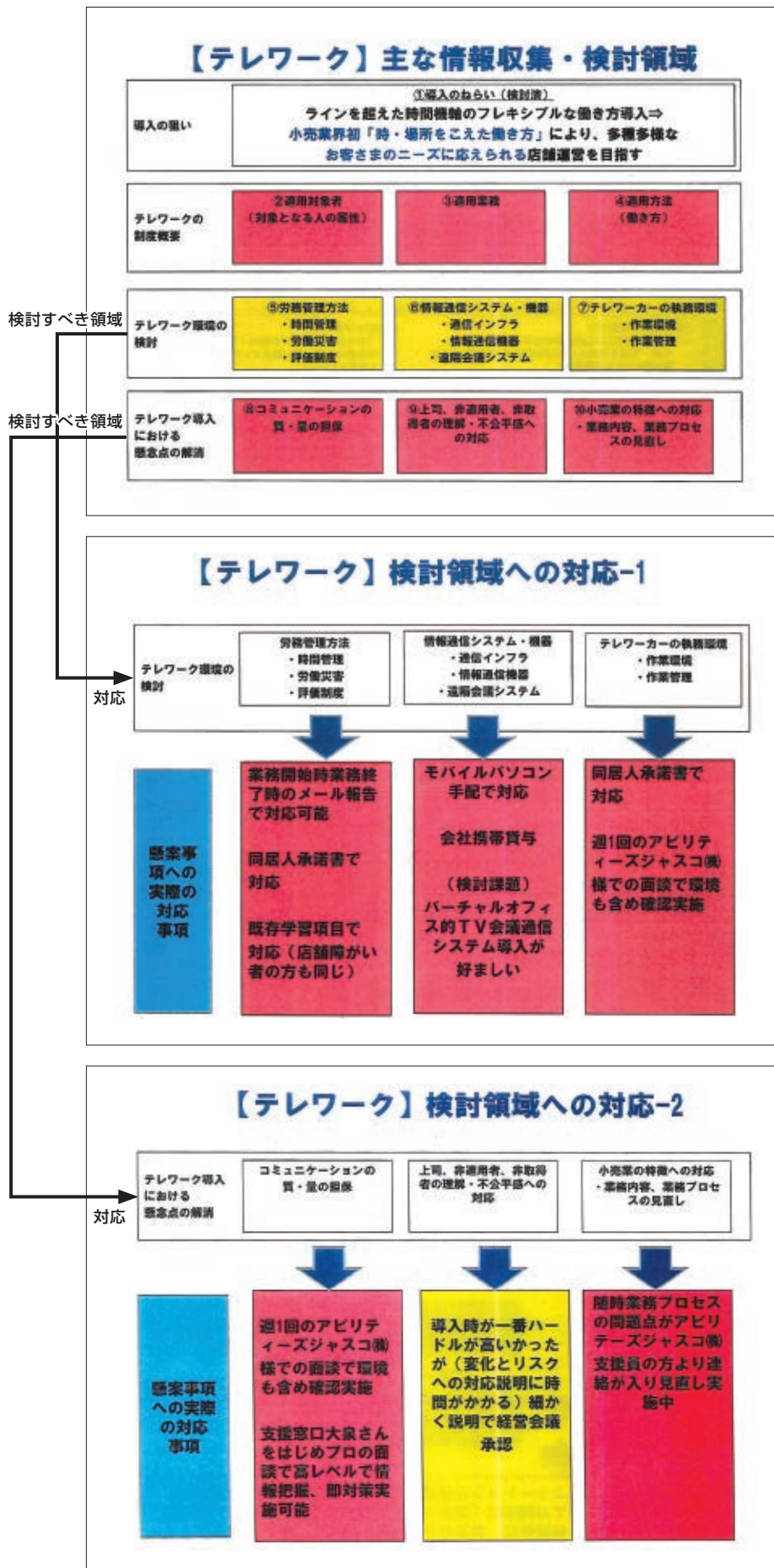
ヒヤリ・ハットカード

住所拠点照会 住所役所照会 住所整備 書類整備・発送 公的照会 業務総務

いつ	日時: ○○年 ○○月 ○○日 () 午前 午後		
誰が	(私) 不明 氏名: () 発見者 氏名: () ①自己再査 ②他人再査 ③最終確認		
どこで	業務名 (住所整備) 処理名 (氏名索引)		
どうなった	①記入等のモレ(押印モレ、チェックモレ等) ②処理ミス(見間違い、見落とし等) ③判断ミス ④入力ミス ⑤その他		
8月8日 入力ミス			
(正)は (誤)11年			
原因	原因1 <input type="checkbox"/> 手順を知っていた <input type="checkbox"/> 手順が載ってない <input type="checkbox"/> 処理をもらった <input type="checkbox"/> 手順を知らなかった <input type="checkbox"/> 手順通りした <input type="checkbox"/> 余分な処理をした	副主任	主任
	原因3 <input type="checkbox"/> 複雑だった <input type="checkbox"/> やりにくかった <input checked="" type="checkbox"/> よく見てなかった <input type="checkbox"/> 思い込み <input type="checkbox"/> 焦っていた <input type="checkbox"/> 体調が悪かった <input type="checkbox"/> 情緒不安定だった <input type="checkbox"/> 忘れた	副主任	主任
具体的に分かる場合は()内に記入。分からない場合は思い当たる項目全てに <input checked="" type="checkbox"/> を入れる。		入力チェック	

記入例

⑤ 在宅勤務を導入するための検討領域とその対応 (本文はp.18,19)



□株式会社ベネッセビジネスメイト

⑥ 育成計画書（本文はp.20～23）

時期	ステップ	目標	留意点
4～6月	業務の基本の習得	一般公開、団体公開の捜査手順、動き方を理解し、定型化された上映対応ができる	週1回～月2回の課長面談シフト勤務に慣れる
7～9月	お客様対応の基礎の習得	一般公開の簡単なお客様の間い合わせに応え、案内することができる 団体公開の予約受付、定型化された下見対応ができる 券売機、POSレジの操作ができる	月1回の課長面談 繁忙期上映時の体調管理をする
10月～	運営方針に基づいたお客様対応の習得	先輩や課長に相談しながら、お客様のクレームに対して適切に対応することができる お客様の様子を基に、運営の改善や提案ができる	必要に応じた面談 複数業務を優先順位をつけて行う

⑦ 育成計画書〈業務内容〉（本文はp.20～23）

業務内容	4～6月	7～9月	10月以降
団体公開 ・アテンド ・コンソール ・団体予約受付、下見	手順を理解し、担当の役割をこなせる。	一般、団体のお客様の定型的な問い合わせに答えることができる。 団体予約の受付の仕方(予約票の記入、WEB予約取り出し)ができる。	運営方針をもとに、課長に相談しながらお客様からの問い合わせに答えることができる。 電話で必要事項等の確認を漏れなく対応できる。 自立的に下見対応ができる。
一般公開 ・アテンド ・コンソール	手順を理解し、担当の役割をこなせる。	2F 受付対応ができる。	お客様に対して、運営方針を念頭におきながら適切な判断対応することができる。
展示、パンフレット ・到着物の確認 ・展示作業 ・部数用意、お届け ・在庫管理	業務内容を理解し、到着物の確認と展示作業ができる。	定型的な対応(受付からの払い出し申請など)に対し、対応できる。	事業部担当者とやりとりを行い自主的に運営することができる。
券売機、POS、現金実査、両替	業務内容を理解し、上映に必要なレジ対応ができる。	週次、月次実査について理解し、実務を習得する。	差異が発生した場合に、発生した事実と経緯を課長に報告し、改善方法についても提示できる。

□株式会社ザグザグ

⑧ 作業マニュアル（本文はp.24～27）

お客様から問い合わせを受けた時

**「詳しい者をお呼びしますので
少々お待ち下さい」**

従業員を呼ぶ時

スイッチを押して2秒待ってから発声

**「(名前)です。●番売り場にあります。
どなたか接客お願いします」**

※2回繰り返す

※ お客様から声をかけられた時の対応方法を書いたメモを名札の後ろに入れておき、慣れるまではメモを見ながら接客対応できるようにしています。

接客研修中

**対応にお時間を
いただきます**



※ 店舗の来客状況、本人の状況などを見ながら、表示を付けておいた方が良いと店長が判断した場合や、本人が接客に対して大きな不安を感じている場合に胸元に付けています。

【出勤後】

- ① エプロン・インカムを付ける
- ② インカムで他のスタッフに報告

「●●です。出勤しました」

※インカムの使い方が分からない時は必ず聞く。

- ③ 店長に声をかける。

※ 店長不在時は■●さんか▲▲さん

※ いつもの流れと違う事を指示された時はメモを取る。

※ 出勤後、作業終了後の流れをカードにしてエプロンのポケットに携帯。

【終了後】

- ① 店長にどこまで出来たか報告する

※ 店長不在時は■●さんか▲▲さん

- ② インカムで他のスタッフに報告

「●●です。お先に失礼します」

※インカムの使い方が分からない時は必ず聞く。

- ③ 店内にいるスタッフにも声をかけて帰る。

※ 接客中の人は除く