

平成27年度
障害者雇用
職場改善好事例

奨励賞

株式会社湘南ゼミナールオーシャン(神奈川県横浜市)

高いモチベーションを維持する様々な工夫、社員が強みと苦手を相互に共有してチームとして働く仕組みの構築、支援機関との緊密な連携により職場定着を実現



1 職務遂行の工夫

2 不安の軽減

3 コミュニケーションの改善工夫

4 モチベーションアップ

5 体調管理



事業所の概要

平成25年3月、株式会社湘南ゼミナールの特例子会社として認可を受け、神奈川県内で初の「塾の特例子会社」となった(会社設立は平成24年10月)。本社から事務・軽作業を受託し、精神障害者の雇用を積極的に進めてきた。
現在、9名の精神障害者が勤務している。

従業員数 **11名**

業種及び主な事業内容

教育・学習支援業

主に学習支援事業に関わる事務・軽作業支援業務
経理補助(小口現金の入力等)、機密文書の処理(個人情報シュレッダー処理)、名刺作成、印刷・製本、アンケート等の封入・封緘、教材の分類、文書の電子化(DVD化)

精神障害者等雇用の経緯

事業規模が拡大し社員が増加する中、「学習塾」という職場環境では障害者雇用がなかなか進まなかったことから、障害のある社員にとって働きやすい場をつくるため、湘南ゼミナールオーシャンを設立した。特に、精神障害者の雇用が進んでいなかったことから、精神障害のある社員にとって働きやすい環境を整え、精神障害のある社員の職場定着を図っている。

紹介内容

発達障害(ADHD・注意欠陥多動性障害)

従事作業

マニュアル作成、名刺作成、機密文書の処理

障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート	週の労働時間が30時間以上	9名
	アルバイト	週の労働時間が20～30時間未満	
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	1年～2年未満	2名
	2年～3年未満	5名
	3年～4年未満	
	4年～5年未満	
	5年以上	

取組の概要

モチベーション維持が難しく、受け身になりがちな仕事を遂行するための様々な工夫、発達障害のある社員が作業に集中し、正確な作業手順を習得するための業務上の工夫など効果的な仕組みを設定し、支援機関とも情報共有しながら配慮しつつ職場定着を図っている。



企業の声

インタビュー



▼ **小山 尊仁さん** (株式会社湘南ゼミナール 人事本部 人事部 部長)
(株式会社湘南ゼミナールオーシャン 精神保健福祉士 産業カウンセラー)

私は以前、社内のメンタルヘルスに従事していました。

その時、心身の不調から離職していく社員の職場復帰を進めようとしたのですが、実際はとても難しい状況でした。

学習塾という職場環境は、心身の不調のある社員にとって「働きやすい環境」とはとてもいえず、再び働き続けることが難しかったのです。

精神障害のある社員の「働き方」について考えると、重要なのは「空間を変える」ということだと思っています。精神障害のある社員が仕事を通じ「自己肯定感」を持って、いきいきと働いていけるようにしたいと思っています。



社員の声

インタビュー



▼ **松本さん【勤続3年】** 担当業務：業務マニュアルの作成等

現在、私は職場で業務マニュアルの作成、名刺の印刷、レンタルサーバーの管理、個人情報のシュレッダー処理等の業務をしています。

入社当時は、主に個人情報のシュレッダー処理業務をしていましたが、単一の業務だったので疲れることがありました。

今は、会社が仕事を進める上で様々な工夫をしてくれています。また、私の仕事の内容や種類が入社当時と比べて多くなり、毎日、仕事をやっていると達成感があります。

今はまだ指示されたとおりに仕事をやっていますが、今後はもっと自分から提案をして自律的に仕事を進めていきたいと思っています。



現場担当者の声

インタビュー



▼ **前山 光憲さん** (マネージャー)

設立当初、私はまず社員たちの笑顔を増やしたいと思いました。私の目から見ると、当時の社員たちは笑顔がまだまだ少なく見え、「せっかく働いているのにもかかわらず、自信が持てていない」と感じました。

また、当時は本社からの信頼を勝ち取ることも重要でした。今でこそ本社から信頼されていますが、設立当初は仕事のクオリティに力を入れて、本社との差別化を図る努力が必要でした。

我々は塾で教育に携わっているので、目の前にいる「この子を笑わせたい」「この子を元気にしたい」という思いが常に根底にあります。

障害のある社員たちを元気づけ、「働く喜び」を感じてもらいたいという気持ちを持って、できるだけ社員たちの「失敗を恐れる気持ち」を軽減する工夫を進めてきました。

働くことを通じ、結果として体調が良くなる社員もいます。

今後は親会社からの受託だけでなく新規の事業に取り組んで、少しでも採用を増やしていきたいと思っています。

改善策紹介

改善前の状況

【松本さんについて：入社4年目(20歳代)・ADHDと診断】

言葉による指示がうまく理解できない、作業全体の中で自分が行っている作業がどこなのかわからなくなる、整理整頓が苦手が必要な文書を廃棄してしまう、集中力の維持が困難で3、4時間の作業で疲労するという状況で、本人も不安感を抱いていた。

改善策

1

キーワード

1 職務遂行の工夫 2 不安の軽減

発達障害のある社員が作業に集中し、正確な作業手順をするための業務上の工夫を行って、作業の理解を進め、本人の不安を軽減

①チャートの作成とスタンド式チェックリスト

松本さんは、言葉による指示を理解するのが苦手だったため、作業を図式化したチャートを自分自身で作成することで作業の理解を進めてもらうことにした。これにより、松本さんは作業全体を理解することができた。また、作業手順のチェックリストをスタンド式にして作業中も自然と目に入るようにすると、手順がわからなくなる場面が減少した。

②業務を本人の強みを活かした内容に一部変更

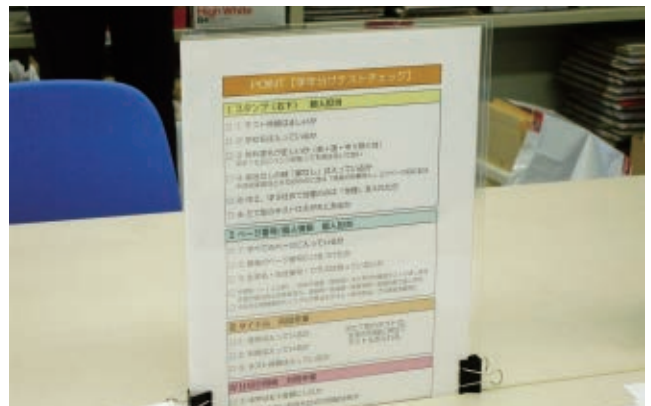
松本さんはパソコン作業では業務に集中できることがわかったため、松本さんの業務内容の一部を変更し、パソコンを使用したマニュアル作成の時間を多くとることにした。これにより松本さんの集中力が持続し作業後の疲労が減少した。

③作業ボックスとシャチハタの使用

作業中は専用のボックスに必要なものを入れて移動し、廃棄文書は廃棄用ボックスにまとめることにした。書類には全て自分のシャチハタを押印し、作業終了時には各ボックスの中身と書類の押印の有無を確認することで、整理整頓ができ廃棄の間違ひもみられなくなった。

④スモールステップの進捗表とエンドコール

それぞれの作業工程を細分化し、各工程を終えるたびに進捗表に記入することにした。また、毎回「～終了しました」と発声し、他の社員は「お疲れさまでした」と答え、適宜、拍手をすることにした。進捗がわかるだけでなく承認を受けることで、集中が持続し、疲労も軽減されている。これは松本さんだけでなく、全員が実施している。



スタンド式のチェックリスト
(作業手順がチェックリスト方式になっている)



各工程を終えるたびに
進捗表に記入していく

スモールステップ進捗表

紹介

社員から社員への 感謝メッセージ



社員が他の社員あてに感謝の気持ちをカードに一言書いて社内に掲示している。社員同士がお互いにちょっとした「ありがとう」を表明し合うもの。※次頁の「39カード」は、納品時に発注元に対して、感謝の気持ちを込めて送付するもの。

改善後の効果

松本さんは不安感が軽減し、会社へ貢献していることを感じるようになって自信を持てるようになった。また、スタンド式チェックリストは他の社員も使用するようになり、会社全体のミスの軽減につながった。松本さんは平日の飲酒を控え、ジムに通うなど体調管理を心がけるようになった。

改善前の状況

受け身になりがちな作業内容のため、社員のモチベーションの維持が難しい状況であった。
また、体調が安定せず職業人らしい振る舞いができなくなった社員や、緊張・不安から職場で打ち解けることが苦手な社員に対して、会社として適切な対応を行う必要があった。

改善策

2

キーワード

3 コミュニケーションの改善・工夫 **4** モチベーションアップ **5** 体調管理

社員全員がそれぞれの強みと苦手を共有し、チームとして働く仕組みを構築。受け身になりがちな仕事を遂行するための様々な工夫を行いつつ、支援機関を効果的に活用して職場定着を実現

①39 (サンキュウ) カード、39 (サンキュウ) アンケート

手書きの感謝メッセージとアンケートを添えて発注元に発送し、フィードバックをもらえるようにした。アンケートは毎朝のミーティング時に読み上げて社員全員で共有している。良い結果の場合は拍手して社内に掲示する。評価を知るだけでなく、拍手をしたり、拍手を受けることで、社員全員が良い表情になっている。



39カード



アンケートの社内掲示

②ペア制

細分化した作業工程をペアになって取り組むことにしている。これにより、不安感や緊張感の低減につながっている。

また、相互に確認し合いながら作業することができるので、一定のペースを保つことができるようになった。チームの一員という実感を持ちやすくなった。

③Kaizen (カイゼン) 提案と表彰

グループウェア上に「より正しく」、「より速く」、「より安く」、「より楽しく」の視点から作業レベルでの改善提案を上げてもらい、翌朝のミーティングで決定し、すぐに実施している。月ごとに優秀な提案を表彰し掲示している。「やらされ感」が減り自律的な取組につながっている。1か月平均37件の提案が出され、3か月に1回の表彰式は励みとなっている。

④服薬・睡眠・体調チェック表

必要な社員にのみ実施している。毎日の睡眠・服薬状況・食事・体調を記録してもらい、有効なストレスコントロール方法を検討してもらおう。支援スタッフがチェックを行い、必要がある場合には主治医への提出を促す。これにより、社員の中に仕事に対する自覚と自己管理する意識が生まれた。

⑤あえて「やらない」支援

体調面や生活面等、仕事に関わる相談以外は、職場ではあえて受けずに支援機関をできるだけ活用するよう促している。

社員の状態は支援機関と連携して間接的に共有することで、就業面での様々な工夫が実施しやすくなった。社員の意識変革にもつながり、支援機関からの情報提供も増加した。

⑥「Good&Bad」と「三角コミ」

「Good&Bad」とは、週の初めに、社員全員が公私を問わず前週の良かった事、つらかった事を職場全体で共有するミーティングである。良かったこと (Good) はみんなで喜んでさらに喜びを大きくしよう、つらかったこと (Bad) はみんなで分かち合っつらい気持ちを楽しもう、という趣旨で進めている。

「三角コミ」とは、休憩時間に会話の糸口として支援スタッフが社員に話を振り、他の社員と話せるようにし、支援スタッフは徐々に話題から消えるコミュニケーションである。雑談から社員相互の理解が進んだ。

⑦4Q (ヨンキュウ) 目標の掲示、強みと苦手の共有

作業面・コミュニケーション面・体調面をアセスメントして各社員の特性を把握し、支援スタッフと共通の3か月間目標を設定している。各自の目標・強み・苦手を社内に掲示して共有し、1か月ごとに面談を実施している。共通目標のためノルマと感ずることが少なく、各自がスキルアップを実感できる。チーム全体でカバーし、強みを活かすあう風土が生まれた。



目標とともに、自分の強み・苦手を掲示して社内でも共有

改善後の効果

社員が安定的に承認を受ける機会が増え、社員それぞれが達成感を感じやすくなった。また、社員全員で一緒に考える風通しの良い風土をつくることができた。

さらに、支援機関との連携により、社員の体調面や心理面の変化も間接的に知ることができ、職場での支援スタッフの対応にも反映できるようになった。