平成28年度
障害者雇用職場改善好事例
奨励賞

MCS ハートフル株式会社（埼玉県さいたま市）

周囲の社員の理解促進を図り、障害特性の把握と職場環境の整備を行って、モチベーションを向上。

キーワード

1 社内の理解　2 コミュニケーションの改善・工夫　3 モチベーションアップ
4 体調管理　5 社内サポート体制　6 支援機関との連携

［事業所の概要］

ＭＣＳハートフル株式会社はグループホーム（認知症対応型共同生活介護施設）などを全国規模で運営するメディカル・ケアサービス株式会社の特例子会社として、平成22年10月に認定された。社内の業務は「清掃」、「ＰＣ」、「印刷」、「総務」の4グループに分かれている。

従業員数 65 名

［業種および主な事業内容］

親会社が運営するグループホームなどの床、窓などの清掃および床ワックス清掃。グループ会社が運営している賃貸物件（マンション、アパートなど）の共有部の清掃。親会社で使用するパソコンのセットアップ作業、ヘルプデスク業務、名刺作成、ホームページ作成、チラシ作成など印刷業務

［精神障害者等雇用の経緯］

親会社の社員数の増加に伴い、障害者雇用率が著しく低下するなか、障害者雇用を推進していくという方針が確立され、特例子会社を平成22年に設立。親会社が運営している認知症介護グループホーム、特定介護施設の清掃、管理部門の業務を切り出し、平成23年から雇用を開始した。障害特性に合わせて、清掃部門は知的障害者、事務部門は身体障害者と精神障害者を雇用している。

［紹介内容］

精神障害、発達障害

【従事作業】
清掃部門の事務業務
パソコンのセットアップ、ヘルプデスク業務

［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	5名
	週の労働時間短縮等の変動あり	
パート アルバイト	週の労働時間が 30 時間以上	40名
	週の労働時間が 20～30 時間未満	2名
	週の労働時間が 20 時間未満	

勤続年数	
～2年未満	8名
2年～3年未満	7名
3年～4年未満	10名
4年～5年未満	7名
5年以上	11名

取組の概要

社内の精神保健福祉士を中心とした研修などにより、周りの社員の理解促進を図り、障害者本人が「コミュニケーションは楽しいこと」と気づいたり、自信をもって後輩を指導する場面が見られるようになるなど、障害特性の把握と職場環境の整備がなされている。

企業の声

今野　雅彦さん　（代表取締役社長）

会社がスタートした翌23年４月に特別支援学校から最初の新卒社員を迎えました。彼らが東日本大震災の影響などで沈滞していた社内の雰囲気を一掃してくれたことを覚えています。当社では、わかりやすいマニュアルを整備し、障害者職業生活相談員やジョブコーチを積極的に配置するなかで、清掃業務の検定試験を実施して、その結果を名札の星の色で表現しています。このことは、障害のある社員のモチベーションアップに寄与するだけではなく、担当指導員の技術や意識の向上にも役立っています。その他、毎月第三水曜日に開催しているボーリング大会は５年目を迎え、昨年からは年間成績上位３名が埼玉県障害者スポーツ大会に参加しています。

これまで試行錯誤の連続でしたが、やりたいことは全てやってきたつもりです。主役である障害のある社員が明るく元気に伸びのびと働くことのできる環境を目指して、これからも挑戦を続けていきたいと思っています。

社員の声

Ａさん【勤続約２年】

清掃業務の事務、総務事務などを担当しています。わたしは字を書くことが苦手なのですが、請求書の発行やＰＣ入力の業務は自分に合っていて、楽しく仕事をすることができます。

当初は、周囲に話しかけてよいのかわからず気を遣っていましたが、今では冗談を言い合えるようになりました。経験はまだ少ないのですが、担当している仕事をもっと究めていきたいと思っています。この会社は、さまざまな仕事をさせてもらえます。これからもこの会社で働き続け、経験を積んでいきたいと思っています。

木本昌代さん【勤続約４年】

社内ネットワークのヘルプデスクやＰＣのセットアップを担当しています。この仕事は、電話の向こうにいる顔の見えない相手の気持ちを読み解きながら進めていく必要があります。日々勉強が必要ですが、指名をいただいたり、「よかった」という声をいただいたりすると、「やっていてよかった」と嬉しく感じます。

職場は明るくアットホームな雰囲気で、とても楽しく仕事をすることができています。人と関わることが好きなので、これからもこの仕事を続けていきたいと思っています。

現場担当者の声

岡田　祐子さん　（課長、総務グループ　グループ長）

当社は障害者が主役の特例子会社ですが、できるだけ一般企業の組織に近づけようと心がけています。社員みんなとコミュニケーションを図りながらも、「普通の上司と部下」の関係性を保つようにしています。難しい部分もあるのですが生活面で支援機関に関わってもらいつつ、社員をフォローしていくことが大切だと考えています。これまで支援体制や業務支援のツールなどに関し、さまざまな取組みを行ってきました。今はある程度「形になってきた」という状況です。しかし、このでき上がってきた形にとらわれすぎて、社員や会社が成長するための支援という目的を見失っては、意味がありません。今後も、「その人らしく」仕事に取り組めるよう、個々の特性に合わせた支援を模索していきたいと考えています。

高坂　美幸さん（定着支援グループ、精神保健福祉士）

当社は、身体障害、知的障害、精神障害を抱える社員がともに働いています。そういった環境においては個々の配慮が必要ですが、精神障害を抱える社員に対しては、障害の見えなさゆえに過剰な配慮が見られる場面がありました。そこで、適切な配慮や双方向の関係づくりの構築を目的とした連絡会を管理職やリーダーに加え、同僚に向けても開催することとしました。また、精神障害を抱える社員に対しては、「自己理解を深め、自分で自分の生活をマネジメントする」ことへの支援が職場定着に繋がると考え、社内での取組みを行っています。これからも社内に在籍する専門職として、声掛けのしやすい「やわらかい存在」でありつつ、柔軟で臨機応変な定着支援を実施していきたいと思います。

MCS ハートフル株式会社（埼玉県さいたま市）

［改善前の状況］

【A さんについて】
　指示が理解できない、周囲の物音、話し声、暑さで集中が途切れる、睡眠不足による眠気で作業が止まるという課題があった。また、同僚・先輩社員とのコミュニケーションに基づくストレスの抱え込み、日報作成に時間がかかり、退社時間が遅くなるなどの課題があった。

改善策 1

1 社内の理解　2 コミュニケーションの改善・工夫　3 モチベーションアップ　4 体調管理

社内において障害特性の共通理解を図りながら、発達障害のある社員が、業務に集中するための工夫を行って、モチベーションを向上。

①指示の統一と細分化、キーパーソンの固定
　A さんに指示をする上司を一人に特定し（一本化）、指示内容は小さなステップに細分化・単純化したことで「報告、連絡、相談」ができるようになった。また、上司と話す場面が増加し、信頼関係の構築につながった。

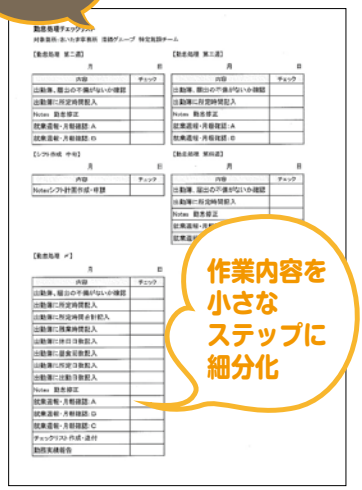
②社内における障害特性の共通理解（連絡会の開催）
　毎月、社員間で連絡会を開催し、管理職と精神保健福祉士の資格を持つ社員が各グループの現場の社員の思いをヒアリングしながら、「A さんに伝わりやすいコミュニケーションの方法」について伝達するなど、社内全体で障害特性の共通理解を図っている。

③デスクの仕切り設置
　業務に集中できるように各机に視線の高さまでの仕切りを設置した。また、体温調節の苦手な A さんのために専用の扇風機を設置し、職場環境を整備している。

④モニタリングシートの活用
　睡眠リズムの乱れが翌日の業務遂行や満足度に大きな影響をおよぼしていることを A さんにフィードバックした。A さん自身が「気付く」という「本人を主体にした支援」を実施している。

⑤定期面談と SST の実施（ソーシャルスキルトレーニング）
　精神保健福祉士の資格を持つ社員が A さんのストレスを吐き出せる機会を作り、具体的場面を想定した SST を実施した。A さんのコミュニケーションスキルの向上につながった。

紹介



勤怠処理チェックリスト

日報

各デスクの仕切り

　精神保健福祉士の資格を持つ社員が A さんと毎日確認を行った結果、A さんは日報に記入するテーマの選定に時間がかかっていることがわかり、テーマ決めのパターン化を支援することで、日報作成の時間が短縮された。

［改善後の効果］

　Aさんは、人と会話を楽しみたいと考えているが、相手の言葉に引っ掛かることが多く、自分から声をかけることを躊躇していた。しかし、精神保健福祉士に、気になった言葉について相談したり、SSTの練習を行い、気になる言葉を発した本人に確認することにより、自分が誤解して受け取っていたことに気付いていった。今では、自分から周囲に声をかけるようになっている。

［改善前の状況］

【本本さんについて】
　入社後、本人のアセスメントができていないなかで、体調不良時には本人の希望通りに休職し、休職期間や復帰スケジュールも曖昧なままで復職したということがあった。また、その後も突発的な欠勤や体調不良がみられ、慣れている業務や指示された業務を忘れてしまうということがあった。また、「プライベートの充実がストレス発散」だと思い込み、ハードなスケジュールを立ててしまうという課題もみられた。

改善策 2

1 社内の理解　4 体調管理　5 社内サポート体制　6 支援機関との連携

モニタリングシートによる振り返り、支援機関との明確な役割分担、ケース会議により、精神障害のある社員の安定的な勤務を支援。

①社内研修会の開催

　精神障害の特性を周囲に分かってもらうことで、これまで、精神障害のある社員に「過度な配慮」になりがちだった社内環境を「適切な配慮」に変える取組みを行った。

②支援機関との明確な役割分担

　本人の業務面、勤怠面、生活面については、支援機関と明確に役割分担を行った。また、主治医との連携については本人と支援機関とで受診メモを作成することで、情報の共有を図っている。
　勤務時間の延長などについては、社内での検討時に産業医にも参加してもらい、多角的な視点で判断している。

③ケース会議

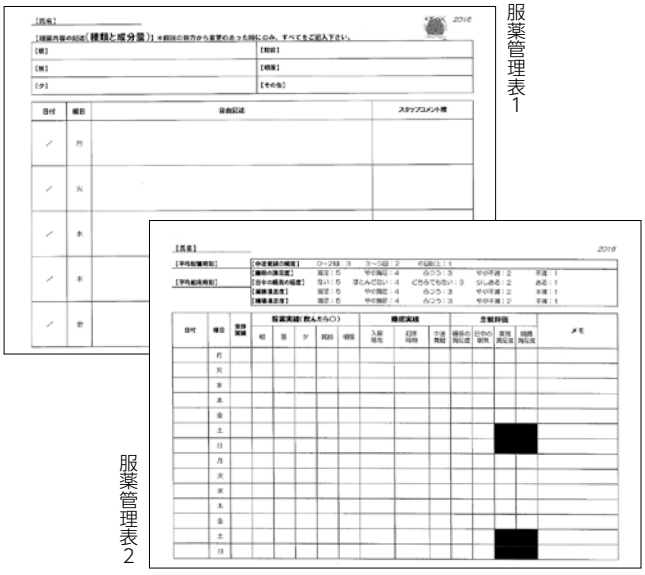
　管理職、精神保健福祉士の資格を持つ社員、本人、支援機関の４者によるケース会議を定期的に開催し、情報共有を実施。本人もふまえて、次回のケース会議までの目標設定を行うことで、複数の支援機関が関わることによる支援のずれを防止している。

④グループワーク

　グループワークでストレス対処法を学ぶ機会を定期的に設けた。これにより、安定した勤怠を維持するためには、休日も含めた余裕のあるスケジュールの立て方が重要だということに気付き、休息、休憩にも意識が向くようになった。

紹介

モニタリングシートによる振り返り



服薬管理表1

服薬管理表2

　服薬、睡眠時間、業務・職場満足度などをセルフモニタリングできる会社独自のシート。個別にカスタマイズも行い、本本さんには、メモ欄にスケジュールを記入してもらっている。勤怠の推移と体調、休日を含むスケジュールのつながりについて、精神保健福祉士の資格を持つ社員が２週間ごとに振り返りを行う。タイムリーに行うことで本人への気づきをうながす。

［改善後の効果］

　本人には社内の定着支援を始め、複数の支援機関が関わっていたが、支援の方向性の共有が曖昧だったため、各機関との面談の場が本人のできないこと探しの場になっていた。そのため、明確な役割分担、目標の共有を行った。その結果、業務面には大きな問題がないことが明確になり、スケジュール管理に焦点を当てた支援の実施につながった。
　本人もその課題に気づくことができたことで、徐々に安定した勤務ができてきている。