

平成29年度
障害者雇用職場改善好事例

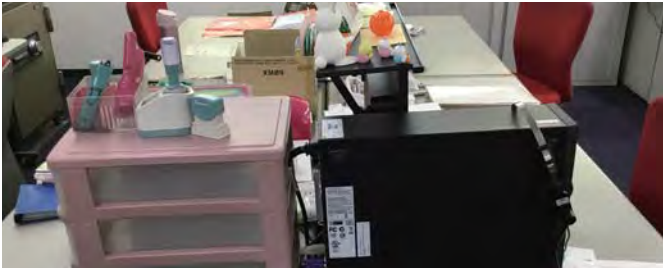
奨励賞

イシダアイテス株式会社 (京都府京都市)

障害特性、体調、これまでの経歴を配慮した職務の設定により、重度肢体不自由のある社員の雇用推進や、高次脳機能障害のある社員の職場復帰を推進。



- 1 雇用促進
- 2 職場復帰・雇用継続
- 3 社内理解促進
- 4 職務遂行の改善・工夫
- 5 職務の見直し
- 6 配置転換
- 7 不安の軽減



[事業所の概要]

民間初の秤メーカー、株式会社イシダのグループ会社。
工場やスーパーマーケットのバックヤードに設置している秤、トレイ包装機、物流・配送センターの表示器などのイシダ製品の京都・滋賀地区での販売・修理を行っている。

従業員数 58人

[業種および主な事業内容]

卸売業・小売業
イシダ製品（商業用計量器）の京都・滋賀の販売代理店・修理事業者。

[障害者雇用の経緯]

平成25年に法定雇用率が引き上げられると決定した後、ハローワークから準備を進めるように助言があり、各種セミナーや企業見学会などへ参加をして、新卒応援ハローワークの紹介で重度肢体不自由者を雇用。同時期に社員が高次脳機能障害を受障。現場の後方支援業務への配置転換、障害特性などに配慮したさまざまな取組みを行うことにより、2人とも現在まで就業継続している。

[紹介内容]

肢体不自由・高次脳機能障害

【従事作業】

一般事務、商業用計量器の修理の後方支援業務など

[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	2人
		週の労働時間短縮などの変動あり	
	正社員以外 (契約社員など)	週の労働時間が 30 時間以上	
		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	~2年未満	
	2年~3年未満	
	3年~4年未満	1人
	4年~5年未満	
	5年以上	1人

取組みの概要

商業用計量器の販売・修理を行う中小企業において、全社一丸となって環境整備や職務設定を行い、重度肢体不自由者を雇用・育成。また、在職中に高次脳機能障害を受障した社員について、これまで本人がつちかっていた現場経験、顧客・同僚との信頼関係を活かす形で、現場の後方支援業務に配置転換し、雇用継続。

企業の声



木口 喜直さん（代表取締役社長）

少子高齢化時代を迎える中、現在の雇用情勢を考慮すると、企業が障害のある方の雇用機会をどう活かすかがポイントだと考えています。

障害のある社員が活躍している姿を目の当たりにしていると、障害者雇用を推進することは、今後の日本の労働環境の活性化のためには非常によいと本当に実感しています。

企業に思いやりの心、障害のある方に感謝する心があれば、障害者雇用は進んでいくと思います。これからも障害のある社員が働きやすい環境づくりに努めていきたいと思っています。

社員の声



小出 英登さん【勤続約16年】

病気になったとき、社会人としてはもう無理だと思っていました。

そんな中、会社の人々が「まずは体を治すこと」と言ってくれて、待っていているということがわかり、いつか働けると思うと、リハビリにも専念できました。

自分ができていると思っても、周りがフォローしてくれていることもあると思います。それでも「いてくれてありがたい」と言ってくれる人がいて、お客様からも日々元気をもらっています。

みんなが自分を受け入れてくれているのを感じると、やりがいを持って頑張ることができます。

障害を抱えながら頑張っている人はたくさんいると思うし、「できる体があるなら、やらないともったいない」と思います。ここまで環境を整えてくれた会社感謝しつつ、これからも前に進んでいきたいと思っています。

Kさん【勤続約4年】

当初は1人でできる仕事が多く、体幹機能障害があるので出勤するだけで疲れていました。

いまは通勤にも慣れ、自分で工夫しながら仕事をできるようになってきました。

これからも、仕事を通じて体力・持久力を向上させつつ、頑張っていきたいと思っています。





[改善前の状況]

【生じていた課題】

平成25年に法定雇用率が引き上げられると決定した後、ハローワークから準備を進めるように助言があった。各種セミナーや企業見学会などへ参加をして、新卒応援ハローワークの紹介でKさんを採用したものの、障害者雇用のノウハウがなかったため、環境整備や職務設定などに最初から取り組む必要があった。

改善策

1

1 雇用促進

3 社内理解促進

4 職務遂行の改善・工夫

7 不安の軽減

左上肢・体幹機能障害のある社員に、全社的に、職務遂行・体調面への配慮や環境整備を行い、能力発揮につなげる。

①全社一丸となった取組みの推進

「みんなで助けあって何とかしよう、一緒に考えよう」という環境整備が大事だと考え、担当者だけではなく、全社一丸となって進めるようにした。

②企業規模をふまえた職務設定

これまで障害のない社員が行っていた仕事のうち、できることを行うことで、社内コミュニケーションの活性化にもつながると考え、総務部門の一般事務とした。



中小企業では万能プレイヤーが求められることが多いが、障害者雇用に当たり、まず職務分掌や本人の努力目標を明確化し、そのことによって本人が周りから認められる存在となるような仕組みとした。

③左上肢障害への配慮

<電話応対>

左手で受話器を取ると震えが出て、相手の声が聞き取れない。

右手で受話器を取ると、メモが取れない。



左手を使わず、右手でボタンを押す。ヘッドフォンで会話し、右手でメモ。



<郵便物封入>

右手のみを動かし、郵便物を封入できるように、補助具を使用。



※電話応対、郵便物封入における配慮については、「資料・支援ツール (63ページ) をご覧ください。

④疲れやすさへの配慮

疾患の影響で、疲労が蓄積すると作業スピードが遅くなる（パソコンの画面が見づらくなる。耳鳴りがして電話の音が聞き取りづらくなる）。

このため、3時間に1回、10~15分の休憩を入れる、負担の少ない業務に変更するなどの配慮を実施。

⑤家族と協力して定着に向けた働きかけ

家族に連絡を取り、本人の悩みや負担に感じていることを早期に把握。

特に入社当初は「仕事ができない」と悩んでいたため、家族と協力して「入社後すぐにすべてできる人はいない」などの励ましの声かけを行った。



[改善後の効果]

全社一丸となって、障害特性に配慮した職務遂行の改善・工夫、体調に配慮した休憩時間の設定などの効果的な取組みを行うことにより、本人が能力を発揮できている。

特に備品管理の仕事は、非常に的確にできており、経理担当者から高い評価を得ている。会社にとって欠かせない人材へ着実に成長しており、日頃から共用ファイルに業務上の留意点をメモ書きして貼り付けておくなど、急な体調不良で本人が休んだ際もほかの社員が対応可能な状態となっていて、同僚からの信頼も厚い。



[改善前の状況]

【生じていた課題】

顧客先での商業用計量器の修理に従事していた社員が、高次脳機能障害を受障し、職務の見直しが必要となった。高温になる機器、高速で稼働する機器の修理は危険と判断し、社用車の運転も禁止としたが、受障前はすべて外勤だったため、慣れない事務管理業務を最初から覚えていくのも難しかった。また、本人は、当初配置転換への戸惑いや受障前の業務に従事できないいらいらだから、気持ちの整理がなかなかつかず、納得するのに時間がかかり、不安やあせりが募っていた。

改善策

2

2 職場復帰・雇用継続 **3 社内理解促進** **5 職務の見直し** **6 配置転換**

在職中に高次脳機能障害を受障した社員について、経歴を活かした配置転換、障害についての社内理解促進などの取組みを行い、職場復帰・雇用継続につなげる。

①経歴を活かした配置転換

現場経験が豊富で機器の理解度が高いこと、温厚な人柄で後輩から慕われていることを考慮し、現場の後方支援業務に配置転換。

小出さんの仕事内容

お客様から修理依頼の入電（1日約20件）。業務スケジュールノートに記入。パソコン入力。



現地修理が必要な場合、機器の種類などから、派遣するサービス員を選定。サービス員に持参部品の助言。



サービス員到着までの間、電話でお客をサポート。復旧の見通しなどを伝え、お客様の不安を軽減。経験の浅いサービス員に、現地到着後、電話で助言。



②業務スケジュールノートによるミスの防止

業務スケジュールノートに、お客様からの依頼内容、経過を記録し、参照するように本人にうながしている。



③障害についての社内理解促進

受障前と同じように本人に指示し、ミスが発生することがないように、担当課長が「高次脳機能障害入門講座」を受講。部署内で資料を回覧し、障害に配慮したかかわり方などについて理解を深めた。

また、かしまって本人に確認するのではなく、「今日はどうか？忘れてない？」「これはできましたが、これは忘れていました」と、日常業務の中で、お互いが自然と確認し合える環境・関係づくりに努めている。



[改善後の効果]

障害のあるKさんの仕事ぶりにも励まされ、「Kさんが頑張っているのに、自分が頑張れないはずはない！」と気持ちを切り替え、業務スケジュールノートなどの補完手段を活用し、周りの理解・協力を得ながら職務に取り組むことができた。

受障前は、お客様からの修理依頼に「すぐ行きます」と対応してきたが、真の顧客ニーズ（早く直してほしい）を満たす、お客様の気持ちをなおす（修理がミッションだが、基本接客業）というサービスの核心部分に一歩踏み出し、後進の育成や技術の継承の面でも貢献している、と会社から評価されている。