

奨励賞

適性を考慮した職務づくりと、 「本人のやる気」を受け留めた職務

雇用の背景

本人の希望と職場の求める水準
両者にはすれ違いがありました。



総務課長
御友 孝宏さん



定型的な業務を集約し職務を開発、
ソフト改良でPC作業の希望も実現



当支店では、平成17年6月時点で重度内部障害者1名のみの雇用で障害者雇用率を達成しておらず、雇用率の達成は支店として大きな課題となっていました。そこで社内で情報収集を行ったところ、社員の知り合いに障害者がいることが分かり、その関係から知的障害者1名を雇用しました。初の知的障害者採用ということもあり、十分な雇用管理ノウハウを持っていなかったことから、地域障害者職業センターのジョブコーチ支援を活用し、受け入れを進めました。採用当初は総務部門に配属し、様々な職務を体験させましたが、職務水準に達していないことが判明。そのため総務部門に配置換えを行い、内容や方法に様々な工夫をこらすことによって、本人の希望を反映した職務を作り出しました。

企業プロフィール
日本通運株式会社宇都宮支店
代表者：宇都宮支店長 笠原 純
〒321-0964 栃木県宇都宮市駅前通 1-2-5
☎ 028-621-0616 FAX 028-625-5897
URL http://www.nittsu.co.jp

業種及び主な事業内容

引越、宅配便、鉄道コンテナ輸送、自動車輸送、倉庫重量品輸送、美術品輸送などあらゆる物流業務を行う総合物流業

障害者雇用状況

従業員数 226名うち障害者2名
(平成19年6月1日現在)
(内訳) ・知的障害者……………1名
・内部障害者1名(うち重度1名)

当社では初の知的障害者雇用
何もかもが手探りの状態でした

障害者雇用率(P45参照) 達成のため、軽度の知的障害をもつ斎藤さんを採用しましたが、知的障害者雇用経験のない私たちに何もかもが全く分からない状態でした。そこで、様々な手続きを行う際にお世話になっていたハローワークに相談したところ、栃木障害者職業センターを紹介され、雇用と同時にジョブコーチを活用することになりました。

全く手探り状態の中、わらにもすがる思いでお願いしたジョブコーチ支援でしたが、彼の障害やその特性を踏まえた上での彼との関わり方など、ジョブコーチは分かりやすく丁寧に教えてくれました。また、実際に仕事をしている斎藤さんに付き添いながら様々な助言をしてくれました。

日常の業務の中で
「できる」仕事の分野を開拓

斎藤さんの採用面接の際には、「一般的な会話は何の問題もなく、パソコン作業も可能」とのことだったので、総務部門に配属しようと考えました。そこで書類

の整理やファイリング、請求書の仕分けなど、まずは彼の能力を見極めるためにも様々な仕事をしてもらいました。しかし、これらの判断を必要とする仕事は彼には難しく、なかなかうまくいきません。ただ、そんな中でも書類の封入作業など、得意とする仕事があることも分かってきました。そこで、より広範囲な仕事内容を確保できる総務部門に配置換えし、適性を考慮した仕事を探しました。さらに社内アンケートをとるなど、全社員が協力して彼の仕事を探し出し、組み立てられた1日の職務スケジュールができたのは、雇用から3ヵ月ほどたった頃でした。

一緒に働く仲間になったのだから
彼の好きな仕事をさせてあげたい

当初は斎藤さんの適性に合った仕事を与えることに力を置いていましたが、普段の会話から彼がみんなと同じような仕事をした時に喜びを感じるようになってきました。私たちとしても「彼が意欲を示す仕事をさせたい」という思いがあり、パソコン作業がしたいという彼の希望をなんとかかなえたいと思っていました。

ちょうどその頃、業務統計のパソコン

入力作業を見たところ複雑な業務内容ではなかったため、この仕事を任せられるのではないかと考えました。当時はジョブコーチ支援は終わり、社員のみで方策を工夫することとなりましたが、すでにその頃はお互いに気心も知れ、ある程度苦手な部分をカバーする方法も分かっていましたので、そのノウハウを活用し、彼が入力できる体制を整えました。

現在は斎藤さんのスキルも上がり、仕事のスピードも速くなっているため、仕事内容のさらなる充実化と彼自身のスキルアップが課題です。現段階では、彼の仕事そのものに対する生産性は考慮していませんが、彼が仕事を行うことで他の社員の負担が減り、彼らの業務の効率が上がれば、会社全体としての利益につながると考え、全社員で彼をサポートをしています。



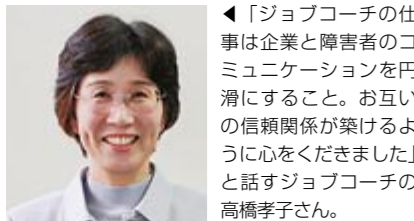
課題解決へのフローチャート



改善策紹介 ジョブコーチと二人三脚で 企業・本人がともに満足できる職務開発へ

ここが POINT **ジョブコーチ支援を活用** ~関係づくりから職務の開発まで障害者雇用を大きくサポート

地域障害者職業センターのジョブコーチ支援を活用。外部の専門家が実際に社内で障害者と仕事をともにすることで、気づいた課題や改善点を企業に助言。これにより企業と本人との関係づくりが進み、企業側の負担軽減につながった。



「ジョブコーチの仕事は企業と障害者のコミュニケーションを円滑にすること。お互いの信頼関係が築けるように心をくだきました」と話すジョブコーチの高橋孝子さん。



▲ジョブコーチは3カ月の支援期間終了後も、フォローアップのサポートを行ってくれます。この日は久しぶりの対面。斎藤さんの成長を見守ります。

ジョブコーチの支援を通して、知的障害とはどんな障害か、どのように関わったらいいのか、どのような対応がより良いのか…といった疑問を解決。障害に対する理解を深めた。また、ジョブコーチが障害者と毎日の仕事を共にすることで見つけた本人の得手・不得手のアドバイスに従って、職務の設定や改善を行った。また、あいさつ・礼

儀といった社会人としての常識を教え、仕事や人間関係に対する助言を行うなど、ジョブコーチが障害者社員の人的成長もサポート。これらの支援のおかげで企業としても障害者との関係構築がしやすかった。

連絡票の活用

●連絡票を活用し、事業所・ジョブコーチ・家庭のコミュニケーションを密にした。連絡票はジョブコーチ支援期間終了後も活用し、本人の1日の反省と家庭との連絡に使用している。

改善策1 本人向けの職務づくり ~適性を考慮した仕事の集約と仕組みづくり

配置部署を経理部門から総務部門に変更。今まで社員が交代で行っていた、清掃・郵便物の仕分けなどの作業を集約し、本人が担当した。



▲郵便物を出すのも斎藤さんの仕事。現在は、書類など郵便局内での手続きが必要な仕事も任せられるようになりました。

所内でアンケートをとり、社内の意見を集約。経理部門での仕事状況などを踏まえ、職務を構成した。また、一見難しく思えるものも作業をやりやすくするための作業マニュアルを作成したり、「指示は具体的に」、「初めての仕事は、言葉で説明するだけでなく実際にやってみせる」等、指示の仕方を工夫したりすることで、できる仕事の幅が広がった。

▲読みやすいよう漢字に仮名がはられた一覧表には、自己管理ができるようチェック欄も設けられています。

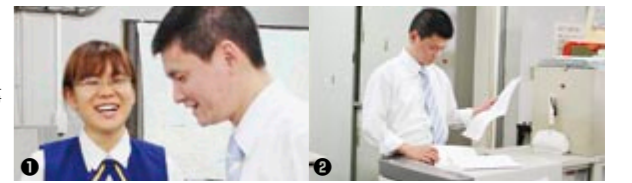
作業マニュアルの作成

- 本人単独で行えるように1日のスケジュールを固定し、仕事一覧表を作成
- ミス防止のため、配布先一覧や仕分け表を作成
- 本人が読みやすいよう文字は大きめに。漢字にはふりがなをつける
- 仕事が終わったら一覧表にチェック

効果

適性に考慮した日常業務を開発することで、継続雇用が可能となった。

- ①明るく人と関わることの好きな斎藤さんは、社内の人気者です。
- ②事業所内の不要な書類をシュレッダーにかけるのも毎日の大切な仕事のひとつ。



改善策2 パソコン入力法を開発 ~フォーマットを本人向けにカスタマイズ

本人のパソコン作業をしたいという希望をかなえるため、パソコンの入力法を簡略化し、さらにデータ誤入力を防止するための改良を加えた宅配便の業務統計フォーマットを開発した。



▲「パソコン作業に対するモチベーションが高い」と上司の評価も上々。パソコンに向かう斎藤さんの姿は真剣そのものです。

効果

本人の希望に添った仕事を可能にすることで、やりがいを持って仕事に取り組むようになった。

宅配便の業務統計の作成作業は、今まで他の社員が行っていたが、単純な入力作業であることから本人にも行うことができると判断。ただ、エクセルで作られている統計表は他のセルやシートと連動しているため、誤入力によって他のデータも損なわれてしまう恐れがあった。そのため、入力部分以外にデータを入れ込むことができないようにロックをかけるなど、ソフト面

の改良を行った。また、漢字が苦手な障害者社員が入力しやすいよう、漢字で表記されている資料を数字に置き換えるなど、入力作業がスムーズに行えるような工夫を行った。

これらのソフト改良などを事前に行った後、実際に入力作業を指示。初めはたびたび間違えることもあったが、現在は誤入力はほとんどなく、入力のスピードも上がっている。

ちょっとした一言に笑ってしまうこともしばしば。みんなが息抜きできる場の雰囲気を作ってくれます

総務課長 御友 孝宏さん(右)
社員 斎藤 拓也さん(左)

「斎藤さんは、みんなが思いもつかないようなことをポロッと言ったりするんですよ。普段は叱り役に徹している私ですが、思わず吹き出してしまうこともあ

るんです」と雇用当初から親身になって斎藤さんの指導をしてきた御友さんは言います。人と話すことが好きな斎藤さんは、誰に対してもフレンドリー。みんなの息抜きの存在だそうです。「ただ仕事ですからきっちり線を引かなければいけませんよね。周りの女性社員が優しくする分、私は怖い存在でいようと決めてるんです」。そんな御友さんの横でインタビューに答えてくれた斎藤さん。「仕事は楽しいで



す。入力実績表をやるのが好きですが、間違っ

てはいけない仕事なので大変です」と幾分緊張しながら答えてくれました。「彼の場合は、常にやろうという気持ちで仕事に接してくれるのがいいですね。楽しいというのも本

当で、『勤務時間が終わらなければいいのに』という声をよく聞きます。会社が好きで、あんまり早く出社するので、彼だけ出勤時間を早めにした程なんです」と御友さん。集中力が続かないこともあります

が、仕事に対する姿勢は真摯で「時間通りに終わらないときはくやしい」と言います。

「常に目配りをしていく必要がありますから、障害者雇用は正直大変な面もあります。でも、社会に対する見方が変わるとい

うか、新しい目線が生まれますよ」と御友さん。「障害者雇用をすると決めたら最後まで面倒を見る覚悟が必要ですね。職務が合わなかったとか、想定外の問題は必ず出てきます。でもそれに何らかの工夫をこらして乗り越えていくことが必要だと思

うんです。せっかく縁があって職場の仲間となったのですから、最後まで良かったと言える関係でありたいですね」と雇用に関する思いを話してくれました。

用語解説

*「障害者雇用率制度」 常用労働者の数に対する一定割合（これを障害者雇用率という）の身体障害者または知的障害者を雇用する義務を事業主に課す制度。常用労働者数56人以上の一般民間の事業主の場合は、その常用労働者数の1.8%以上の障害者を雇用しなければならない。