

平成 21 年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

# 特性に応じたきめ細かな支援により、 安定した就労環境を構築

大東コーポレートサービス株式会社（東京都港区）

キーワード

- 1 勤務時間の配慮
- 2 職務創出
- 3 職務遂行
- 4 相談・コミュニケーション
- 5 不安・緊張感の軽減

## 精神障害者雇用の経緯

平成18年7月、関係者からの紹介がきっかけで精神障害者を雇用。試行錯誤しながら支援を行っていたが、より一層の支援体制の強化を目的に平成19年5月に精神障害者のサポート役として精神保健福祉士の資格を持つ従業員を雇用した。同年10月には精神障害者の雇用を目的とした部署を新たに立ち上げ、現在はこの部署も含め、合計9名の精神障害者が勤務している。

## 事業所の概要

平成17年5月、障害者の雇用を目的に大東建託株式会社の子会社として設立。同年8月に特例子会社（P7 参照）の認定を受ける。

設立時は知的障害者4名、身体障害者1名、障害者職業生活相談員3名の計8名でスタート。親会社や関連会社の事務作業を受託して職域を広げ、現在従業員数は60名近くなり、知的障害者及び身体障害者、精神障害者が共に業務を行っている。

### 主な事業内容

大東建託株式会社・関連会社からの事務作業等の受託業務。名刺作成、大東建託株式会社の顧客向け冊子の印刷・製本・発送等幅広く業務を行っている。

## 精神障害者雇用状況

■従業員数：58名  
▶うち精神障害者 **9名**

### 従事作業

文書のスキャン作業、アンケート入力、アパートの鍵及び注文書管理、建物のペーパークラフト（模型）づくり、各種書類ファイリング等

## 取り組みの概要

詳細は 28 ページより紹介▶

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善策	改善後の効果
<b>1 勤務時間の配慮</b>	精神障害者雇用をスムーズに進めていく方法を考える必要があった。	精神保健福祉士の資格をもつサポート役の従業員を雇用するとともに新たな部署を立ち上げた。勤務時間を3時間から徐々に増やしていくこととした。	<b>1</b>	社内の支援体制が強化されるとともに仕事の内容・職場環境・通勤等に少しずつ慣れることが可能になった。
<b>2 職務創出</b>	精神障害者がどのような仕事に取り組めるかを把握しておらず、業務内容が限定されていたため、モチベーションが低下した。	精神障害者の能力を把握し、受託業務を拡大。1人が1日に3～4種の業務に携われるようにした。	<b>2</b>	作業のマナーリ化を防ぎ、集中力を維持することができるようになった。
<b>3 職務遂行</b>	全員が統一的に業務を行うことができるよう、作業体制を整える必要が出てきた。	ミス防止のために、システムを開発し、パソコンに導入したり、作業のコツを伝える意見交換の場を設けたりした。	<b>3</b>	効率的で安定した職務遂行が可能になった。
<b>4 相談・コミュニケーション</b> <b>5 不安・緊張感の軽減</b>	悩みや疑問を相談できる時間、場所が定められていなかった。また、職場での対人関係に悩む従業員がいた。	障害者職業生活相談員（P7参照）との相談場面に週に1度設けることとした。業務研修としてSSTを導入した。	<b>4</b>	ストレスが軽減され、安定した就労生活を進めることが可能となった。 職場環境がよい方向に変化し、不安を和らげることができた。

## INTERVIEW

### 企業の声



●代表取締役社長 山崎 亨さん

仕事に人をマッチングさせるのではなく、人に仕事を合わせる大切だと考えています。事務の仕事の利点は、職務をいくらでも切り出すことができる点です。切り出した業務のバリエーションが約400種類ある中で、「納期を必ず守る」、「ミスのない仕事をする」をモットーに、その人ができる仕事を行ってもらうようにしています。

### 従業員の声



●大山 泰史さん

体調管理には気をつけており、疲れをためこまず、次の日につながるように仕事をしています。一日の中で一つの仕事をするのではなく、いろいろな仕事をするのは気分転換にもなります。

改善策  
紹介

サポート役の従業員の雇用で、複数業務への従事を  
実現。相談や意見交換で安定した職務遂行へ

改善策  
1



1 勤務時間の配慮

サポート役の従業員を雇用し、精神障害者の雇用を目的とした部署を  
新たに設置。短時間勤務から開始し、安定した就労環境を構築

精神障害者の雇用を進めるためにサポート体制の充実が必要と考え、精神保健福祉士の資格をもつ原さんを雇用し、さらに新たに部署（サービス4課）を立ち上げた。その後、原さんは障害者職業生活相談員の資格も取得。

雇用にあたっては、大半の人が3時間勤務のパートから開始し、様子を見ながら徐々に勤務時間を増やすこととしている。勤務時間は、会社と本人のみではなく、本人の主治医や医療機関のソーシャルワーカー等の助言を参考に決定している。

短時間勤務から始めることで、仕事の内容・職場環境・通勤等に少しずつ慣れることができた。本人のペースを中心とした勤務体系を障害者職業生活相談員と精神障害者が共に考え、短時間でもできる業務をこなすことで、安定した就労につながっている。体調が悪い場合は勤務時間を減らす、休みを多めに取る等、生活のリズム改善に努めてもらうようしている。

また、サービス4課の設立当初は、障害者職業生活相談員と精神障害者のみであったが、今では他の障害の従業員や障害のない従業員を配属。最近では他課への業務支援も取り入れたところ、いろいろな従業員と関わる機会を持つことで積極的に行動することができるようになり、職場に活気も出てきた。



▲精神保健福祉士と障害者職業生活相談員の資格を持つ原健太郎さん（右）、障害者職業生活相談員の上村あすかさん（左）

改善策  
2



2 職務創出

1日に3～4種類の業務をローテーションすることにより、  
集中力を維持するとともに利益に貢献

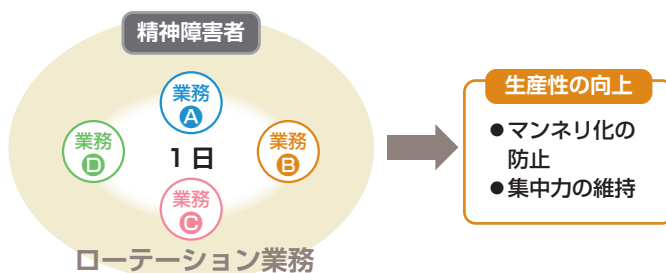
雇用開始当初は、精神障害者がどのような仕事に取り組めるかを十分把握しておらず、業務内容を限定していた。そのため毎日同じ作業を繰り返すことになり、従業員のモチベーションが下がり気味であった。

そこで精神障害者の能力に応じた業務を見出し、受託することとした。また、1人が1日のうち3～4種類の業務を

ローテーションで行うことができるよう、毎朝、障害者職業生活相談員が業務の分担を決定することとした。その結果、作業のマンネリ化を防ぎ集中力が維持できるようになり、生産性の向上につながった。個々人の業務量については、必ず就業時間内に終わるよう調整を行うことで、自信や達成感をもてるよう工夫している。



▲ホワイトボードの予定を確認しつつ、交代で業務に携わる。



## 改善策 3

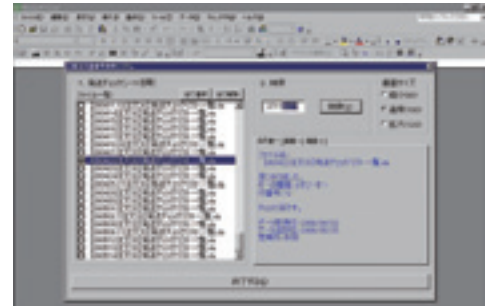


### 3 職務遂行

## システムの開発、意見交換等による職務遂行の改善

精神障害者が従事する業務の一つである鍵の管理作業は、注文書の番号を1人が読み、もう1人がリストに手書きでチェックするという作業であった。手書きでチェックを行うためミスが多く、時間がかかっていた。そこで、注文書を検索するためのシステムを開発し、パソコンに導入することとした。この結果、チェックミスが減少。加えて作業に伴う疲労が軽減され、効率的で安定した職務遂行につながった。

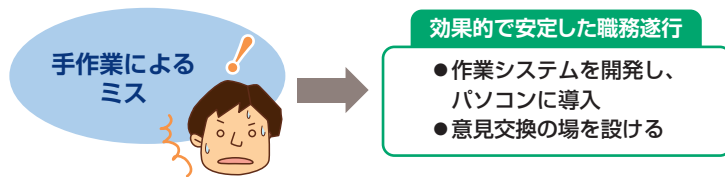
また、指先の器用さを要求され、従業員により完成のレベルが異なってしまうペーパークラフト作成業務については、作成が得意な従業員が手本となり他の従業員にコツを伝える、作成に関する意見交換の場を設ける等の工夫を重ね、発注元のニーズに対応することができるようになった。



▲「鍵の注文書検索システム」



▲ペーパークラフト



## 改善策 4



### 4 相談・コミュニケーション 5 不安・緊張感の軽減

## 障害者職業生活相談員との相談時間を定期的に設けることにより ストレスを軽減、コミュニケーション能力を高めるために SST を導入

精神障害者の抱えている悩みや疑問について相談できる場所がなかったことから、毎週金曜日に1人あたり15分～30分の「振り返り時間」を設け、障害者職業生活相談員が対応することとした。「振り返り時間」の中では、職場におけるスキルアップ目標の実施状況を確認し、一つひとつ乗り越えられるように支援した。また、振り返り用紙（P58 参照）を元に就労面や生活面での困りごとや悩みごとの相談を受けるようにした。障害者職業生活相談員のみでは対応できない場合には本人と関わりのある関係機関や病院と連携する等、社会資源を活用して対応している。

「振り返り時間」を設け、職場と生活の両方の話を聴ける体制をつくることでストレスの軽減を図ることが可能となり、継続雇用にもつながっている。

また、就労生活を円滑に送る上で、対人関係を豊かにしていくことが重要であるという考えから、業務研修として SST（社

会生活技能訓練。日常生活の中で必要な対人技能やストレス対処技術の獲得を支援する訓練方法。取り組み内容は P59 参照）を導入した。ひとりで行う SST から取り組み、その後身体障害者や知的障害者と一緒にグループ SST も展開。コミュニケーションの練習を積み重ね、成功体験を積むことで不安を和らげることに繋がった。コミュニケーション能力が高まり、取材や講演会に対応できる人が出てきている。



▲「振り返り時間」の中で年間目標と2週間目標の実施状況を確認。



▲グループ SST の様子

●大東コーポレートサービス株式会社 ⑧「業務振り返り用紙」(本文は P29)

あらかじめ記入してもらった「振り返り用紙」を元に障害者職業生活相談員が就労面や生活面での困りごとや悩みごとの相談を受ける。

業務の振り返り

〇〇〇〇年 〇 月 〇日～  
名前：

質問項目	〇で囲んでください					その時の状態
	良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	悪い	
① 体調はいかがでしたか?	良い	まあまあ良い	普通	あまり良くない	悪い	
② 疲れ具合はいかがですか?	すごく疲れた		程よい疲れ	疲れていない		
③ 2週間の目標を意識できましたか?	できた	だいぶできた	普通	あまりできなかった	取り組めなかった	
④ 仕事は集中して取り組みましたか?	取り組みめた	だいぶ取り組みめた	普通	あまり取り組みなかった	取り組みなかった	
⑤ 他社員との対人関係はいかがでしたか?	できた	だいぶできた	普通	あまりできなかった	できなかった	
⑥ 業務やその他で困りごとはありましたか?	あった			なかった		
⑦ 具体的に何に困りましたか?						
⑧ 質問項目以外に話したいことはありますか?						

コミュニケーション技術向上に向け、以下のプログラムに基づき SST を行っている。

## コミュニケーション技術の向上には、SST です。

安定した就労生活を過ごす上で、  
 周囲の人に自分をよく分かってもらう必要があります。  
 そのためには、自分の考えや思いをうまく伝えることが大切です。  
 SST では、良いコミュニケーションの練習をします。



ひとり SST のテキスト



グループ SST の様子

### ひとり SST

職場や日常での困りごと、悩みごと、取り組んでみたいことを自由に出し、目標へ向かって練習する場

### グループ SST

参加者の共通目標を基に、困りごと、悩みごと、取り組んでみたいことを練習する場

ひとり S S T セッション内容	グループ S S T セッション予定表
1 : 将来の希望について 2 : S S T って何？ 3 : 違うかの社員から、冗談を振られた場合 4 : 冗談に対して、どのように切り返すか？ 5・6 : 共通の話題探し 7 : 相手に質問してみましょう 8 : 相手の言っていることがわからない場合 9 : うれしい気持ち・感謝の言葉を伝える 10 : 自分の気持ちを交えて会話する 11 : 自分のストレス探し 12 : 言いたいことを、相手に伝える 13 : ほめ言葉を受け入れる 14 : 望まない助言への対応 15 : ワークパーソナリティと職場環境	共通目標: 職場でのよい関係づくりと自己主張でストレスをうまくコントロールしよう  ○年○月○日: オリエンテーション・ニーズ調査 (アンケートと面接) ○年○月○日: 会話を始める ○年○月○日: 会話を続ける ○年○月○日: 会話を終える ○年○月○日: 怒りの気持ちを伝える ○年○月○日: 不愉快な気持ちを伝える ○年○月○日: 問題解決法 ○年○月○日: 問題解決法・修了式

### S S T 実践のポイント

- ①動機を明確にして、主体的に参加する。
- ②目標設定を丁寧に行う。
- ③一人ひとりの未来や希望に焦点をあてる。
- ④練習を通して自信を持ち、成功体験をする。
- ⑤ほめ言葉のシャワー・エンパワメントをする。