

平成22年度

優秀賞

平成22年度障害者雇用職場改善好事例

サービス業

障害の内容にとらわれず
働きやすい職場づくりを進める

大東コーポレートサービス 株式会社（東京都港区）

取り組みの紹介一覧

1. マニュアル作成を通じてOJTスキルの向上を図る
2. 業務ローテーション制を導入し作業への自信と意欲を高める
3. 固定イスを導入し安全性と作業スペースを確保
4. SSTを導入しコミュニケーションの課題を改善

事業主の声

代表取締役社長 山崎 亨 さん

当社ではコミュニケーションやマナーを大切にしておりますが、これは上肢に障害のある従業員にも言えることです。障害の種類や程度にとらわれず従業員のみなさんが働きやすいと思える環境づくりやチームワークの構築を心がけています。また、障害者職業生活相談員を介し業務を調整することで、どんな障害があっても円滑に業務をすすめることができると実感しています。

今後は、障害者職業生活相談員を介さず、障害のある従業員だけで業務を成り立たせることができるような環境づくりを目指していきたいと考えています。



(左から)原係長、藤本教嗣さん、林位江さん、山崎代表取締役社長

事業所の概要

平成17年5月に、障害者の雇用を目的に大東建託株式会社100%出資の子会社として設立。同年8月に特例子会社の認定を受ける。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。親会社や事務作業を受託して職域を広げ、平成22年10月1日現在、従業員数は75名となっており、身体障害者及び知的障害者、精神障害者が共に業務を行っている。なお、品川本社では従業員44名のうち、33名の障害者を雇用している。

主な事業内容

主に親会社である大東建託及びその関連会社の事務作業を行っている。また名刺作製、ペーパークラフト、お客様向けの冊子の印刷・製本・発送等、約400種類以上の業務を幅広く取り組んでいる。

上肢障害者雇用の経緯

平成17年に特例子会社として設立時に、上肢に障害のある肢体不自由者1名を雇用した後、平成18年8月に更に1名雇用し、現在に至る。

上肢障害者雇用状況

■ 従業員数 75名
上肢障害者雇用数…………… 2名

リーダー
シップ

ポイント

OJT

作業内容

改善策

1 マニュアル作成を通じて OJTスキルの向上を図る



課題点

設立当初から勤務していた藤本教嗣さんは、親会社の品質管理部から毎日届く作業員名簿への入力業務について周囲の従業員に作業指導する際に、手順書が無いため、従業員をフル活用できずに業務を遂行していた。



改善内容

新しく立ち上げた課に精神障害のある従業員を配置したことをきっかけに、スムーズかつ正確に入力ができるよう、入力工程を番号化し欄外にその解説を付けた**操作手順マニュアル**を藤本さんが作成した。手順書は全16ページの内容となった。

また、従業員に作業を指示する際には、手順書に加えて藤本さんが**口頭で説明を補う**ことにより、入力業務に関する注意点を周囲の従業員に丁寧に伝えることができるようになった。



作業手順マニュアル



改善の効果

マニュアルを用いて障害のある他の従業員へのOJT(オン・ザ・ジョブトレーニングの略。職場での実務を通じて行う従業員の教育訓練)を行うことで、藤本さんは業務に対するリーダーシップを経験することができた。また、藤本さんが積極的に他の従業員と関わることで、社内の雰囲気や和やかになった。

さらに入力業務をこなせる従業員が増えたことで、スピードアップが実現し、親会社への業務貢献につながった。

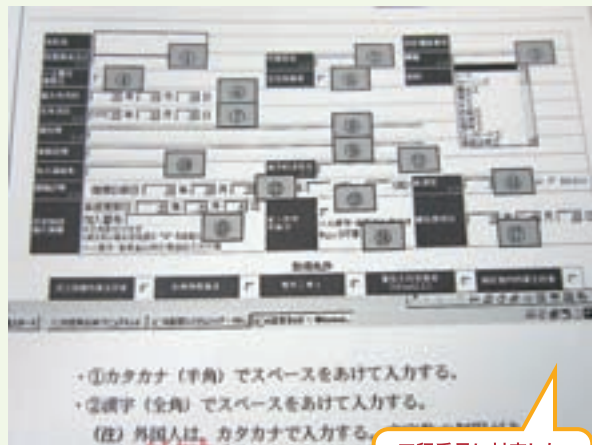
この経験を通して、現在藤本さんは、知的障害のある従業員に書類のスキャン作業をOJT・サポートする役割も担い、教えることを通して自己スキルを上げている等、従業員同士が互いに助け合う体制が確立されつつある。



作業員名簿



作業員名簿への入力作業



工程番号に対応した解説を欄外に表記した

従業員の声

藤本 教嗣さん



作業手順マニュアルを作成したことにより、大幅な時間短縮に伴い作業効率がアップし、自分に自信ができました。他の業務を行う時も作業効率をどのようにして上げるかを考えながら業務を行うことができるようになりました。

今後は現在の業務を行いながら、業務課の人事・総務等の管理部門といった他の業務にもチャレンジしてみたいです。

業務経験

ポイント

名刺作製

作業内容

改善策 2

業務ローテーション制を導入し
作業への自信と
意欲を高める

課題点

名刺作製業務を担当するサービス2課で勤務している林位江さんは、国立職業リハビリテーションセンターで職業訓練を受けた経歴はあるが実践でスキルを活かしたことがない。それゆえ、多くの業務経験が必要であったが、「業務担当制」をとっていたため、一部分の業務を担当していた。



改善内容

注文用紙の入力、入力文字のチェック、試し印刷・本印刷、裁断、箱数の検査、支店ごとの梱包、メールボックスへの投函、関連会社への発送、電話対応等、名刺作製に関わる一連の流れを「業務ローテーション制」に変え、**半日～1日単位でローテーションを組む**ことにより毎日同じ工程を繰り返すことを防いだ。サービス2課では林さんを含めた8名の従業員への作業の割り振りは係長の野村さんが行っている。

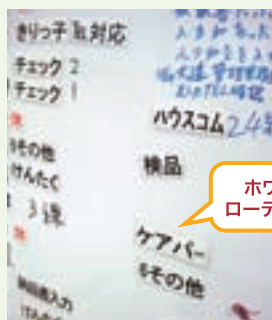


改善の効果

課全体で工程をローテーションさせることによって、林さんが従事可能な業務が徐々に増え、仕事のマンネリ化を防ぐとともに、モチベーションが上がるきっかけともなった。

また、文字入力の誤字や名刺用紙のカウントミス等、不得手な工程に挑戦することで苦手意識を克服することができた。

名刺作製の一工程からスタートした林さんは、現在18工程に携わり、名刺のデザインや校正を含む全工程に対し自信を持って対応できるようになった。

ホワイトボードに
ローテーションを示す入力した文字を
チェック本印刷し、
内容を確認

名刺を裁断

作製した名刺を
支店別に梱包

箱数を検査

従業員の声

林 位江さん

今まで自分ができなかったことがひとつひとつできるようになったのが嬉しいと思いました。今後は課の中の他にもやっていない作業や、新しい作業に取り組んでいきたいです。



最優秀賞

優秀賞

奨励賞

支援ツール

応募状況

応募要項

入賞事業所一覧

支援制度

安全性

ポイント

データ入力

作業内容

改善策 3

固定イスを導入し 安全性と作業スペースを確保

課題点

林さんが名刺データ入力等デスクワークをする際に、既存の回転イスでは座りづらさがあり、作業時の安全性に欠けていた。

改善内容

安全面に配慮し、固定イスを購入した。またそのことにより**作業スペースの後ろに余裕**ができた。

改善の効果

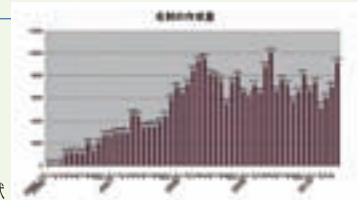
使いやすく安全面にも配慮した固定イスを用意し、広めのスペースを確保したことにより、安心して働ける環境を保證することができた。



林さんの作業スペース



標準的な従業員の作業スペース



月1万ケース(1ケース100枚)の作製に貢献

コミュニケーション

ポイント

電話対応

作業内容

改善策 4

SSTを導入し コミュニケーションの課題を改善

課題点

林さんにとっては初めての職場ということもあり、親会社の支店からの電話に対して、メモ取りを行うために相手に「少々お待ちください」と伝えることが難しい等、コミュニケーションに不安が感じられていた。

また、上司に自分の考えや思いをうまく伝えられないことから、林さんにもストレスが溜まっていた。

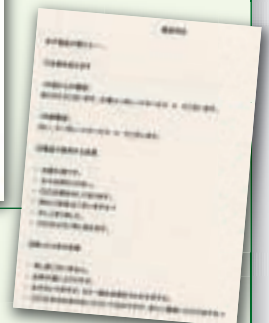
改善内容

SSTの担当者である障害者職業生活相談員が相談を受けたことをきっかけに、勤務終了後、「電話対応」や「上司に伝える」をテーマに**1対1のロールプレイによる会話の練習(ひとりSST)**に自主的に取り組んだ。また職場の研修として、希望する従業員に対して行っている**コミュニケーションの練習(グループSST)**に林さんも参加している。

SSTとは?・・・ソーシャルスキルズトレーニング(社会生活技能訓練)の略。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。

改善の効果

林さんはSSTで習得したスキルを実践し、電話対応ではクレームにも対応できるようになった。また、自分の意見を伝えることや、時には冗談を交えて会話ができるようになった。



電話対応教材