

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

リゾートトラスト株式会社東京本社事務支援センター (東京都渋谷区)

## 地域の支援機関の協力のもと、粘り強い 取り組みにより発達障害者の雇用を実現



1 勤務時間の配慮

3 行動面の課題の改善

2 障害理解

4 職務創出



▲3名中2名が2号ジョブコーチを取得



### 事業所の概要

事業主創業は昭和48年。同57年、東京本社設立。会員制事業、経営基盤強化のための業務部門、ホテル・レストラン事業(一部)を設置。  
企業全体の従業員数は5,398名。東京本社の従業員数は281名。

### 発達障害者雇用の経緯

ハローワークから紹介されたAさんは障害者の態様に応じた多様な委託訓練(P5用語解説参照)による受け入れを契機に雇用につなげる。発達障害者として明確に意識した上での受け入れはAさんが初めてであったが、今まで採用していた、知的障害者や精神障害者に対する支援ノウハウを活かし、就労支援センターやハローワークの協力を得ながら雇用。その後も、高機能自閉症と診断を受けているBさんの雇用を行う等、更に発達障害者の雇用をすすめている。

### 業種及び主な事業内容

会員権販売がメインの会員制事業、エクシブや、お台場のTBCCで知られるホテル・レストラン事業、ゴルフ事業、メディカル事業、シニアライフ事業を展開。さらに、会員の要望から介護付き有料老人ホーム、検診事業が誕生。サプリメント、化粧品、アクセサリーの製造販売と多角的に事業を展開している。

### 発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **11**名

名刺作成、パソコン作業、DM作成、PDFによる書類のスキャン作業、シュレッダー作業等

# 取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
<b>1 勤務時間の配慮</b>	発達障害のAさんは、障害者委託訓練終了段階に、すぐには週20時間という短時間勤務をクリアした働き方が難しかった。	週12時間勤務からスタートし、徐々に就業時間を延長した。	<b>改善策1</b> 1年かけて、週30時間労働までに増やすことで、Aさんの職場定着につなげた。
<b>2 障害理解</b>	Aさんの受け入れにあたり、知的障害や精神障害の従業員とは異なる特性があるため、発達障害者の特性を理解した上で対応する必要があると感じた。	支援センターサポートスタッフ、人事総務部従業員が研修や参考資料を通じて、発達障害の特性や対応方法について学習した。	<b>改善策2</b> 発達障害の障害特性を知る中で、発達障害はコミュニケーション能力の欠如が著しいだけだと知り、得意分野での業務の割り振り、知的障害者とのグループ雇用等につなげた。
<b>3 行動面の課題の改善</b>	Aさんは、PCスキルは高かったが、行動面での課題が見られ、対応方法に苦慮した。	サポートスタッフ全員が同一の指導方針のもと、課題点を言葉で明確に伝えるとともに、どのように行動すればよいかについて、繰り返し具体的に伝えた。	<b>改善策3</b> Aさんは自身の課題や行動の仕方を明確に意識できたため、指示どおりの行動が可能になった。また、反する行動をしたことに気づいた際は行動を改めたり、謝罪できるようになった。
<b>4 職務創出</b>	発達障害の従業員に対し、障害特性に応じた職務が十分準備できなかった。	事業所内外に働きかけ新たな職務の創出を図ると共に、正確な作業遂行のためマニュアルの整備、強みを活かしたチーム作業を行った。	<b>改善策4</b> チーム作業の実施により発達障害の従業員の持つチェック能力の高さ等を活かすことができた。また正確な作業遂行が可能になり、障害のある従業員の行う作業に対する信頼度が高まった。

## インタビュー

### 企業の声



●取締役 **宮田 修造** さん

当社は、会員制ホテルということもあり、現場には障害者が働く場が少なく、全社的に仕事を見直すことで、事務支援センター的なセクションで集中して業務を行うこととしました。事務支援センターの設立により、営業担当者が外回りから戻った後に行っていた事務業務（コピー、DMの発送）を事務支援センターで行う等担い手の変革を行いました。当初事務支援センターで働いていたのは、知的障害者が中心でしたが、最近は多様なハンディを持った方が働いて下さっています。私達も職域拡大のために懸命な努力をしておりますが、行政を始め関係者の皆様にも職域拡大のお知恵を頂きたいというのが本音です。



●東京人事総務部長 **進藤 祥一** さん

私は毎日、朝夕、ハンディを負ったスタッフの目を見て挨拶します。元気な声を聞くと安心しますし、手間はかかりますが、さあ、またできる限りのことをしようという気持ちになります。当社で行う「保護者会」には、専務を筆頭にサポートスタッフ全員、殆どの保護者、支援機関の関係者が一同に会し腹蔵の無い意見を出し合います。このような場をすることで、保護者の信頼が一層厚くなっていると感じています。また、行政からは配慮のある指導を頂いていますし、行政の持つネットワーク、膨大な情報量、分析力には改めて感心させられています。ただ、残念ながらこれらの情報が、なかなか私達民間に届きません。行政も、もう少し工夫をして頂けるとありがたいと思います。

### 従業員の声



● **A** さん

私は、ちゃんと仕事につけてよかったです。今は、仕事をミスなく進めること、声（ボリューム）をできるだけ抑えることを意識して仕事をしています。契約書のスキャニング作業では、レビューを見て確認しながら作業を進めています。



● **藤井 遼馬** さん

私は、就職して2年になります。前はすきっぷ（世田谷区立障害者就労支援センター）に通ってました。パソコンで、名刺を作ったり、DMの三つ折、封緘、封入作業等を行っています。電車や電車に乗って出かけるのが好きです。今、気をつけているのは、仕事に寝ないこと、電車の話をしないうことです。毎日、深呼吸をしてから帰るようにしています。



● **高信 紀** さん

今は、宛名書き、発送作業、テプラ等を主にしています。私は作業を同時にやるように言われると困りますが、一つ一つならできます。リゾートトラストは、支援が手厚いので働くことができ良かったです。私は、時間管理が苦手で、時間が過ぎてしまっていますが、リゾートトラストでは「ハイ、終わりだよ」と言ってもらえます。また、ちゃんと自分の苦手なことができるようにサポートしてくれますので、できるだけ長く働きたいと思っています。今は、夜は早めに寝るようにし、また、いろいろな気分転換のために歩くようにしています。

# 改善策紹介

## 改善策

### キーワード

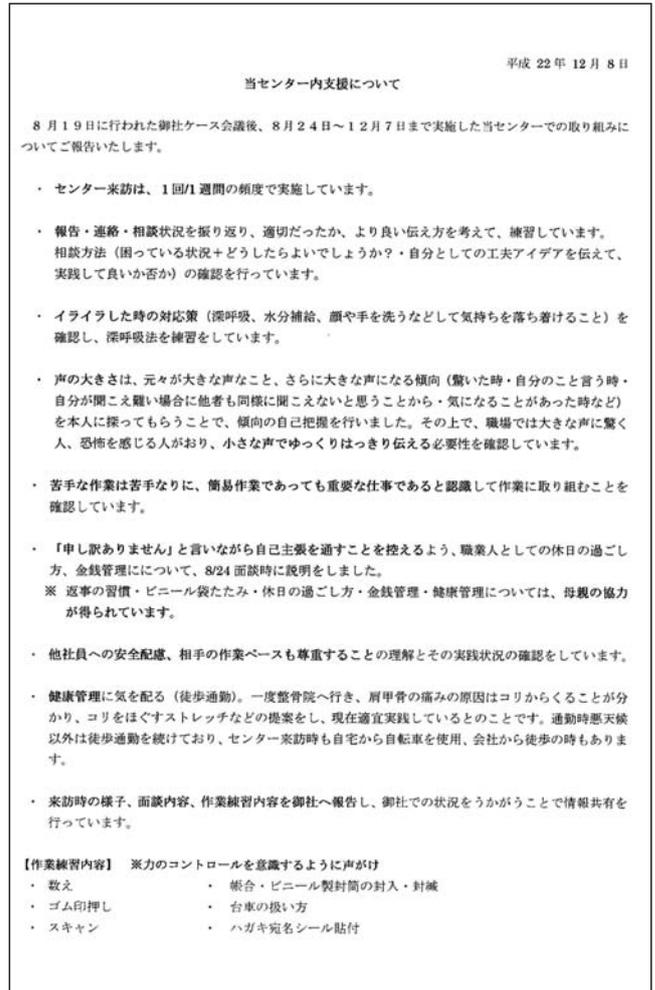
### 1 勤務時間の配慮

# 1

## 支援機関との役割分担のもと、段階的に勤務時間を延長

大学卒業後1年間、国立職業リハビリテーションセンターで訓練を受けていたものの、委託訓練中のAさんからは、休み時間の方を多くしないとストレスがたまるであろうと容易に判断できた。そのため、時間をかけて確実な就労につなげることにした。具体的には、週12時間(1日4時間×週3日)という非常に短い時間の就労から開始。出勤日以外の2日間は、渋谷区障害者就労支援センター(以下「支援センター」という。)で、作業や声の大きさを練習した。また、東京都の支援制度である「東京ジョブコーチ」を活用し、毎朝の約束事の確認を行った。さらに、支援センターでは週の振り返りを、事業所のサポートスタッフは日常業務の指示を行い、支援センターと事業所は、Aさんの母親も含めた三者がAさんの状況について情報共有を行った。さらに作業ペースの向上と声の大きさの調整を行いながら、三ヶ月後には1日5時間×週3回に、半年後には1日6時間×週4日と延長。結果、一年半後には1日7時間×週5日とほぼフルタイム勤務が可能となった。なお、作業ペース等の課題は残るものの、細かなチェック力と入力 of 正確さから、知的障害者が入力したデータの照合作業や、書類のPDFによるスキャニング作業を任せる等、本人の特性を活かした割り振りが行えるようになった。

※渋谷区障害者就労支援センターとは…東京都内において、障害者の就労を援助する機関として、49の区市町村障害者就労支援センターが設置され、それぞれの区市町村内において、就労に関する相談や、関係機関と連携した就労支援、生活支援を行っています。渋谷区障害者就労支援センターは渋谷区内に設置されている就労支援センターです。  
 ※東京ジョブコーチとは…障害のある方が就職し、職場に定着して働き続けるためには様々な支援や環境調整が必要です。東京ジョブコーチは、東京都独自の制度として、東京都内在住または在勤の障害のある方で、就業中又は就職が決定している方が利用できます。具体的には、事業所内で、仕事の組み立て、通勤支援、人間関係の調整、コミュニケーション支援を行っています。



▲「センター内支援について」

## 改善策

### キーワード

### 2 障害理解

# 2

## 支援機関の活用、2号ジョブコーチ(有資格者)や支援経験者の配置、社内外研修への積極的参加、認知療法を学ぶなど対応方法を学習

大学(社会学科)を優秀な成績で卒業したAさん。国立職業リハビリテーションセンターでは高い評価を受けていたものの、就職活動で失敗を繰り返していた。試みに、当社の新卒者(大学)入社試験を受けさせたところ、学科試験はトップクラスの点数だった。しかし、年長者を指差して大声で威圧する等、人事担当者としては絶対に採用したくない人物であった。Aさんを変えなければ、採用及び雇用の継続などありえないと考えた。そのためにはまず自分たちが変わらなければならない。支援センターサポートスタッフと人事総務部従業員はカンファレンスを開催、『発達障害のある人の雇

用管理マニュアル』を資料として活用したり、臨床心理士から認知行動療法を学んだりした。なお、研修を通じて発達障害の障害特性の幅広さや配慮点などを知り、Aさんに対する認識が変わった。その結果、Aさんの得意な分野での業務の割り振りを検討したり、知的障害者とのグループによる雇用を行うことで、Aさんの得意な部分を活かすことにつながっている。



▲「雇用管理マニュアル」

## 改善策 3

### キーワード 3 行動面の課題の改善

## Aさんの行動面の課題に対し、事業所のサポートスタッフと支援機関の連携のもと、一貫した粘り強い対応を実施

Aさんの委託訓練中の課題として、ニュースが気になり業務中頻繁に携帯電話を見てしまう、サポートスタッフに対し大声かつ指で指示する、指示された仕事に文句を言って従わない、他の障害者スタッフに大声で注意する等改善が必要な状況であった。そこで、雇用に際し、支援センターとの面談を持ち、誓約書を作成した。誓約書には、Aさんが事業所内でとるべき行動(出勤時に携帯電話を所定の場所に置き、退勤時に受け取る、声の大きさを抑える(いわゆるボリューム1)、指示された仕事は自分の仕事として取り掛かる等)についてAさん自らが記載した。なお、誓約書に記載した行動は、事業所のサポートスタッフ、支援機関が、繰り返し具体的にAさんに対して伝えたことである。特に、携帯電話を頻繁に見ないと気がすまない点については、改善に時間を要したが、スタッフ一同が毅然とした態度で、粘り強く同一の指導を行った結果、本人の納得が得られた。

リゾートトラスト 株式会社  
関係者 各位

**勤務にあたって**

リゾートトラストの皆様、今まで実習を受けさせていただきありがとうございました。お陰さまで御社に勤務する運びとなりました。しかし、私には依然として改善しなければならない課題がいくつかあります。これらの課題は、今後も変わることはないと思います。そのため勤務するにあたって、下記の事柄について十分注意して仕事に取り組んでまいりますので、よろしくお願い申し上げます。

記

- ・携帯電話は出勤時に所定の場所に置き、退勤時に受け取る
- ・指示された仕事は自分の仕事としてそれに取り掛かる
- ・分からないことは相談を行い、提案をされた方法通り作業を行う
- ・声の大きさを抑える(いわゆるボリューム1)
- ・他者の安全に対して十分に配慮する(立つ際や歩行の際に、安全を目で確認し、ゆっくと行う)
- ・他者との作業の速度の違いに対処する
- ・他者に不快感を与える行動をとらないようにする

▲Aさんが作成した「契約書」

## 改善策 4

### キーワード 4 職務創出

## 発達障害者の採用と、障害者数全体の増加に伴い、新たな職務を創出

発達障害者の採用と、事務支援センターで働く障害のある従業員数の増加に伴い、障害特性に応じた職務の創出が課題となった。そのため、派遣会社に外注していたデータ入力、外部に発注していた名刺作成、関連会社に依頼していた清掃作業等を事務支援センターで働く障害者の仕事として確保した。内製化によるコスト削減を社内でアピールするとともに、一方ではミスのない正確な作業遂行を可能とするためのマニュアルの整備や、障害者同士がチームで作業することにより、それぞれの強みを活かすと共に、チェック機能の強化を図った。

これらの取り組みにより、事務支援センターを設立した平成18年当初は1業務(8工程)のみであった作業を、平成23年には21業務(110工程)まで増やすことができた。



▲ベッドメイキング



▲清掃作業