

平成23年度
障害者雇用
職場改善好事例

優秀賞

大東コーポレートサービス株式会社 (東京都港区)

発達障害者の雇用の鍵は、
障害者職業生活相談員の指導力にある



1 コミュニケーション

3 問題行動の改善

5 職務遂行

2 マナー・ルールの習得

4 業務体制の工夫・改善

6 スキルアップ



事業所の概要

平成17年5月に大東建託株式会社の100%出資の子会社として設立。同年8月に特例子会社として認定。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名でスタート。なお、平成22年12月には浦安事業所を開設し、印刷事業にも力を入れている。 **従業員数 81名**

発達障害者雇用の経緯

設立当初は発達障害者の障害特性を認識しておらず、療育手帳の所持者は知的障害者として採用。知的障害者として採用した者の中に、発達障害のある者がいたが接し方が分からず、東京障害者職業センターに相談。発達障害であることが分かってからは、それぞれの特性を活かした業務を担当してもらう等により大きな戦力となっている。

業種及び主な事業内容

親会社及び関連会社から受託した事務作業、印刷業務、ペーパークラフト(模型)作成等併せて400種類の業務を実施

発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **11名**

シュレッダーがけ、廃棄文書回収、メール便・葉書等の仕分け、データ入力作業、メール配送、制服整理、書類管理、郵便物回収、エコキャップ・茶紙回収、ハンコ押し、領収書の梱包・発送、アパート向けキーの封入・発送、書類のデータファイル化、お客様アンケート集計、点検表とパソコンデータの照合作業、「建物定期報告書」の印刷・封入・発送、ネームプレート・ゴム印作成等

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 |
|--|---|--|---|
| 1 コミュニケーション 2 マナー・ルールの習得 | 発達障害の従業員の公共の場での振舞いや会話時の対応が不適切なため、親会社従業員からのクレームやトラブルが発生する。 | それぞれの課題に対しSSTを活用し、課題改善を図る。 | 改善策 1 公共の場での振舞い、会話時の対応のいずれについても、適切な方法を覚え実践できるようになる。 |
| 1 コミュニケーション 3 問題行動の改善 | 職場或いは職場外で、発達障害の従業員のマナーやルールから大きく逸脱した行動(セクシャルハラスメントを含む)が発生する。 | 職場内のマナーやルールについては、目標設定や全体研修を実施するとともにマナーやルールから逸脱した行動に対しては、口頭の指導に加え、全体研修の実施、本人に文章を書かせ「振り返り」を行う等により重大なことから認識してもらえよう対応。 | 改善策 2 マナーやルールを守ることは、本人が納得して決めた目標に取り組むため、改善されている。セクシャルハラスメント等マナーやルールから逸脱した行動については、従業員同士が意識しあうとともに、発達障害の従業員自身も、重大なことから認識し、その後同様のトラブルは発生していない。 |
| 4 業務体制の工夫・改善 5 職務遂行 | 相談員が複数いるため、発達障害の従業員は、報告や質問を誰にすればよいかわからず、迷ったり、自己判断で進めるためミスが発生。 | 指導員の役割分担を明確にし、当番表により、発達障害の従業員に分かりやすく表示した。 | 改善策 3 発達障害の従業員が、迷い無く報告ができるようになり、業務上のミスが減少。指示出しの相談員に全ての情報が集まるため、1日30~40種類の多種類の業務を漏れなく遂行できるようになる。 |
| 1 コミュニケーション 2 マナー・ルールの習得 6 スキルアップ | 発達障害の従業員が昼食後の空き時間が上手く過ぎてせず、トラブルが発生する。 | 昼食後の空き時間にゲームを実施。全ての従業員が、ゲームに自由に参加できるようにした。 | 改善策 4 休憩時間の問題行動が減少。また、計算能力の向上、ゲームの実施により意外な一面の把握もでき、自然なコミュニケーションが可能になるとともに、マナー・ルールの意識付けの機会にもなった。 |

インタビュー

企業の声



●取締役 **山崎 亨** さん

特例子会社を設立し、大変さよりも喜びが大きかったです。発達障害の社員には様々なタイプの方がいますが、そういう社員の成長した姿を見るのが何よりも嬉しいです。障害者職業生活相談員は、障害を持つ社員の小さな変化に気づき、誉め、働く意欲を向上させることが仕事だと思っています。



●北野谷 麻穂 さん

発達障害の方はこだわりが強く、声をかけても無反応のこともあります。彼らなりの判断があります。私は、彼らが芸術的な感覚や感性があって、また、主張をしっかりとすることが素晴らしいと思います。自分や規則に対して真面目なので、その様子に感動し、私自身も基礎に戻って生きていかななくてはと感じることが沢山あります。

従業員の声



●丸山 臨太郎 さん

私は、サービス1課で、入力、郵便計器作業、文書の廃棄、メール配送、名刺の仕分け作業等を行っています。大東コーポレートで働いて嬉しかったのは、実習生への対応ができた時、沢山の廃棄文書を処理した時です。仕事をやる際には、スケジュール通りにできるように時間を意識しています。これからは、来年父が定年退職し引越しをするので、引越した後の生活のことを考えたり、自分の給料からNHKの受信料を払いたいと思います。また、仕事では廃棄文書を沢山処理できるようになりたいです。



●添田 真人 さん

僕は、サービス1課で、廃棄文書の整理、シュレッダーかけ、入力作業等を行っています。文書をスキャンしてから、電子化する作業もしています。大東コーポレートサービスの仕事は高校時代から、「あの仕事に就きたいな」と思っていた仕事なので夢がかないました。働いてよかったですし、自分もここまでよく頑張ったなあと思います。

改善策紹介

改善策 1

キーワード 1 コミュニケーション 2 マナー・ルールの習得

公共の場での振舞い、会話時の対応等で課題を有する発達障害の従業員に対してSSTの活用により改善を図る

以下の課題が発生した発達障害の従業員に対し、SST (P5用語解説参照)の手法を活用し、課題改善を図る。

- エレベーターの不適切な使用により親会社従業員からのクレームがきた際は、良い例をモデルとして見せ、実際エレベーターも活用しながら、ロールプレイを行った。
 - ルールにこだわり会話時に正論で話すためトラブルが発生した際は、「こんな時どうする?」シリーズで取り上げ、会話時の相手の話の受け方や自分からの伝え方、怒りや不愉快な気持ちの伝え方を学ぶ機会を設けた。
 - 質問の時間が長引き、業務に影響が出た際に、ひとりSSTの中で会話時の相手の話しの受け方や自分からの伝え方、会話の終了の仕方を練習した。
- これらの取り組みにより、エレベーターはマナーを守って利用できクレームが減った。また、自分の意見を相手にわかり易く伝える、質問がある時には決められた時間内で終わらせる等ができるようになった。

※ここがポイント

発達障害の従業員の場合は、口頭で説明したり、抽象的な説明をしても、行動や問題が改善しにくい場合があります。その場合、SSTの手法を活用し、具体的にどのように行動すればよいかを伝えることで行動や問題が改善しやすくなります。なお、ひとりSSTとは、集団でのSSTではなく、指導者との1対1で行うSSTのことです。



改善策 2

キーワード 1 コミュニケーション 3 問題行動の改善

発達障害の従業員が、職場或いは職場以外の場面で、マナーやルールから逸脱した行動が見られたため、対応方法を検討

個別対応と全体に対する研修の実施により課題を改善。具体的には、

- 職場で過ごすために必要なマナーやルールが身につかず、パソコン入力中に勝手に席を移動する、事業所外のトイレに行く、勝手に指示を出す等の行動が発生した。このような場合は、各従業員ごとに必要なマナーや業務スキルの向上について「2週間目標」としてあげ、2週間その目標を守れたかどうかについて、毎日、職業生活相談員(以下「相談員」という。)と振り返りを行うことにした。
- 通勤電車内で、自分を見て笑ったという理由で、相手の頬を叩く行為や、職場で好きな異性の身体に触れる等の行為が見られた際には、社会生活のルールを学ぶ機会として従業員全員に向けた研修を実施。併せて、個別対応にてやってはいけないことを明確に伝えた。上記の指導に加え、不適切な行為の際の経過を本人に文章で書かせ、自分の行為について「振り返り」を行わせた。

上記の取り組みの結果、職場で過ごすために必要なマナーや

ルールは、「2週間目標」として事業所内へ掲示。毎日振り返りを行うことで、目標を守ることが定着し、各従業員の問題行動が減少した。マナーやルールから大きく逸脱した行動については、「振り返り」を行わせることで、発達障害の従業員が「重大なこと」として認識し、一定時間経過後も注意喚起ができ、その後のトラブル防止につながっている。



▲「2週間目標」

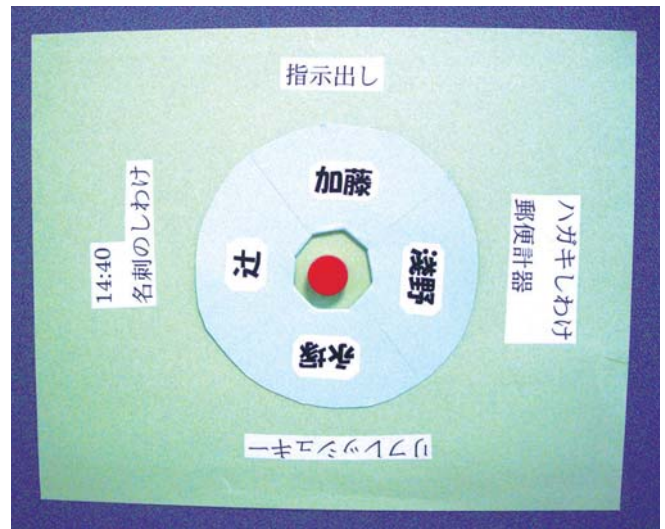
改善策 3

キーワード

4 業務体制の工夫・改善 5 職務遂行

4人の相談員の役割の明確化、担当業務の拡大、情報の視覚化により 発達障害の従業員の仕事のしやすさと、モチベーションを向上

サービス1課の相談員は4人いるため、発達障害の従業員は、誰に報告や質問をすればよいか分からず、迷ったり、自己判断で進めるためミスが発生していた。また、従業員間で業務の習得状況に差が生じていたため、各従業員の職域拡大とスキルアップを目指す必要があった。そのため従業員に様々な業務を担当させると共に、相談員の当番表を作成し、全体の指示を出す担当者、難易度が高い業務の担当者を決め、発達障害の従業員が誰に報告や質問すればよいかについて分かりやすく表示した。相談員の役割を明確にすることで、発達障害の従業員が、迷いなく報告ができるようになるとともに、相談員も情報が一元化されたことで、業務の割り振りの変更も容易になり、業務を漏れなく遂行しやすくなった。



▲「当番表」

改善策 4

キーワード

1 コミュニケーション 2 マナー・ルールの習得 6 スキルアップ

ゲームの有効活用により、問題行動が減少。ゲームのトレーニング効果により コミュニケーション能力、業務スキルも向上

昼休みの空き時間になると、発達障害の従業員の中に、他企業のフロアに出歩く、従業員同士が些細なことで口論する等の様子が見られるようになった。また、計算能力等業務に必要なスキルをトレーニングする機会を業務時間中に作ることができていなかった。そこで、業務に必要な漢字や計算などを使う学習ゲームや海外の珍しいゲームを会社で準備し、参加したい従業員は自由に参加できるようにした。ゲームを始めてからは、休憩時間中の問題行動が減少すると共に、簡単な足し算や引き算を覚え、計算機を使えるようになったり、シュレッダー処理済みの袋の集計作業が素早く行えるようになる者もいた。また、ゲームの状況を見ることで、その従業員の理解の仕方が分かったり、ゲームの中でリーダーシップを発揮する場面も見られる等、仕事中には気づかなかった能力の発見にもつながった。更には、ゲームの中での自然な会話、ルールを守る意識、助言しあう様子、出来るまで待つ等フォローしあう様子も見られるようになり、ゲームを通じて対人コミュニケーションが養われた。

※ここがポイント

発達障害の従業員の中には、休憩時間の過ごし方が苦手な方がいます。本事例では、休憩時間に行くことを決めることで、問題行動の発生を防ぐとともに、副次的に、マナー・ルールの習得や、業務に必要な能力の開発につながりました。



▲ノイと熟語トランプ



▲ゲームをしている風景