

平成23年度
障害者雇用
職場改善好事例

優秀賞

株式会社トランスコスモス・アシスト (東京都渋谷区)

発達障害者雇用の先駆として、 職場内の体制整備を実施



1 障害理解

3 職務遂行

5 職域の拡大

2 コミュニケーション

4 スキルアップ

6 ジョブマッチング



事業所の概要

親会社であるトランスコスモス株式会社の100%出資特例子会社として、平成17年4月に設立、平成17年8月に特例子会社として認定される。親会社は「社員は無限の可能性を秘めた最大の資産」との理念のもと、障害者の雇用を進めている。また、民間企業と福祉的な現場の両方の知識や経験のあるスタッフを採用し、障害者個々の能力が発揮できるよう、雇用管理を行っている。

従業員数 23名

発達障害者雇用の経緯

親会社であるトランスコスモス株式会社は以前から事務補助作業などで発達障害者を雇用していた。さらなる障害者雇用の促進を目指し、これまでの経験を踏まえて、発達障害者を中心として事務補助サービス業を行う特例子会社、株式会社トランスコスモス・アシストを設立。従業員の中に占める発達障害者の割合は78%と非常に高い。

業種及び主な事業内容

親会社、社内事務作業の受託(PCによる各種データ入力、文書作成、コピー、シュレッダー、書類仕分け、発送作業)

発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **18名**

PCによる各種データ入力、文書作成、データ起し、親会社社員の名刺や社員証の作成、研修資料作成、コピー、ファイリング、郵送物・配布物の封入、郵便物・書類の配布、シュレッダー、書類仕分け、発送作業等

取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善策	改善後の効果
1 障害理解 2 コミュニケーション	発達障害の従業員は、コミュニケーションに課題がある従業員が多く、意思の疎通に時間を要した。	発達障害の従業員のコミュニケーション上の課題を把握し、支援方法を統一。併せて、コミュニケーション能力の向上や、明文化されていない事項について説明することにした。	改善策 1	左記の取り組みにより、発達障害の従業員自らが自分の苦手な点や特徴を理解し、伝えたいことを分かりやすく伝えたり、不明な点があった際に自ら確認できるようになった。
5 職域の拡大 6 ジョブマッチング	発達障害の従業員の個々の障害特性や性格、得意不得意に配慮した業務への配置が出来なかった。	発達障害の従業員のこだわりや特殊能力を活かす業務を切り出し配置した。	改善策 2	発達障害の従業員の障害特性や性格、得意不得意に配慮した配置が可能になったことより、業務効率が向上し、事業所にも貢献、本人のモチベーションの向上につながった。
3 職務遂行 4 スキルアップ	発達障害の従業員の更なる職域の拡大のために、事業所全体としての業務対応レベルの向上が必要であった。	職場の業務支援方針を策定し、日々の業務を通して、個々の能力向上を図った。	改善策 3	発達障害の従業員の対応能力、コミュニケーション能力、業務効率が向上した。さらに、複数で同じ業務に取り組むことで、協調性が向上した。
3 職務遂行 5 職域の拡大	依頼部署からの指示やマニュアルだけでは、発達障害の従業員が指示どおりの正確な作業が出来なかった。	支援スタッフが事前に依頼部署と打ち合わせを行い、作業手順がわかりやすくなるよう整理。また、発達障害の従業員が理解しやすい表現・言葉で手順を伝え、定着後にはともに作業マニュアルを作成した。	改善策 4	発達障害の従業員に対する作業指示が統一出来、ミスの減少、納期の厳守につながった。また、作業マニュアルの作成により、手順の定着につながった。
4 スキルアップ	発達障害の従業員の業務スキルが向上しにくかった。	発達障害の従業員個々の取り組んでいる業務の内容(レベル)を把握し、次のステップ(レベル)の業務に取り組めるようモニタリングを行った。	改善策 5	発達障害の従業員の業務スキル向上につながり、結果として難易度の高い業務の受注拡大につながった。

インタビュー

企業の声



●取締役 鈴木 英司 さん

当社は障害の有無に関わらず、社会の一員として共に働き、それぞれの個性と実力を発揮できる会社を目指しています。現在、発達障害の方を多く雇用して、きちんと実績を評価する仕組みを整え能力をいかに発揮してもらっています。



●社会福祉士 佐藤 麻子 さん

発達障害といっても、人それぞれ特性も性格も違います。一人ひとりの個性を踏まえつつ、充実した職業・社会生活が送れるよう支援していきたいと思っています。

従業員の声



●津田 卓哉 さん

私は、原価調達の発注の手続きの仕事をしており、モニタリング集計が業務の大半を占めています。具体的には、ソフトウェアの更新や建物の配線工事、人材派遣の手配、物件購入等のための申請書類に基づき、発注のための準備を行います。自分のスキルを仕事に活用できていること、報告・連絡・相談が適切に行えるようになったこと、自分にしか出来ない集計作業に対応していること等がとても嬉しいです。働く上では、間違った認識で作業を進めないよう、担当者に聞くようにしています。これからは、簡単で分かりやすく話せるようになりたいと思います。



●藤本 豊 さん

私は、親会社の会議録のデータ起しをしています。パソコンで行う作業のため、働く時間の配分やペース(何分働いて、何分休むか)に気をつけるようにしています。この会社は、雰囲気とかが和やかで働きやすいです。これからも、ノルマをきちんとこなす、会議に出るの要約筆記を多くこなせるようになることを目標に頑張りたいと思っています。



●中内 克也 さん

私は、封入、ファイリング、並べ替え、仕分け、ハンコ押しの仕事をしています。私が仕事をしている様子を人に見てもらったり、休みの日にテレビやDVDを見るのが嬉しいです。集中力が切れないよう、自分に厳しくしています。また、電車に乗っているときに事故等があった時には、会社にすぐに連絡するようにしています。これからは、報告を短くする、時間を見て行動することが出来るようになりたいです。

改善策紹介

改善策

1

キーワード 1 障害理解 2 コミュニケーション

コミュニケーションのタイプを把握することで、業務時の意思疎通がスムーズに

発達障害の従業員の中にはコミュニケーションに課題を有する場合が多く、作業指示を伝えたり、指示内容を理解したりすることに時間を要した。実際仕事をしている状況を見ながら、個々の発達障害者の障害特性を把握し、スタッフは同一の指導方針のもと、使用する言葉や伝え方を出来るだけ統一した。(例:「早くしましょう」「急ぎましょう」ではなく、「～分までにしましょう」等)また、OJTや全体研修によりコミュニケーション能力の向上

を図った。さらに、明文化されていない曖昧な事項について説明を加えることで理解を深めるようにした。これらの取り組みにより、発達障害の従業員が自身の苦手な点や表現の特徴を客観的に理解できるようになるとともに、自分の伝えたいことを、相手の状況を踏まえ、わかりやすく伝えることができるようになった。また、新しい場面や状況で指示内容が曖昧だった場合は、復唱しながら確認したり、質問できるようになった。

改善事例

問題点 業務の報告・連絡・相談等で自分の伝えたいことが上手くまとめられず、意思疎通に時間がかかった

↓
本人も周囲もどうしたらよいか困っていたため…

効果

- ◆コミュニケーション能力が向上した
事前に頭の中で伝えたいことをまとめて、時間を計りながら一日の業務内容を報告。その場でフィードバックすることにより、相手にわかりやすい表現で伝えることができた
- ◆仕事の効率や正確性も向上した
周囲との意思疎通が円滑になったことで、業務指示も正しく伝わりミスが減少、報告も短くなり業務スピードも早くなった。

※1分間報告の様子

自分の弱点を客観的に把握、課題に取り組むことにより問題改善！

OJTにより
コミュニケーション
能力を向上した事例▶

クッション言葉

何かをお願いするときやお断りするときなどに、印象をよわくする働きがあります。

すみませんが
申し訳ありませんが

～使える場面～

- ◆指示がよく聞こえなかった時
「申し訳ありませんが、もう一度仕事の内容を教えてくださいませんか？」
- ◆仕事の指示を断らなければいけない時
「申し訳ありませんが、急ぎの仕事がありますので、この仕事が終わってからでよろしいでしょうか？」
- ◆「申し訳ありませんが、急ぎの仕事が入ってきましたので、今やっている仕事(急ぎでない場合)を中断してよろしいでしょうか？」
- ◆次の作業指示を受ける時
「すみませんが、次の仕事を教えてくださいませんか？」
- ◆人の前を通る時
「すみませんが、前を失礼してもよろしいでしょうか？」

<相手にぶっきらぼうな印象を与えてしまう言葉>

「わかりません」 「ありません」
「できません」 「やりたくありません」
「知りません」 「無理です」

このような定型文を使うと、相手に対してぶっきらぼうな印象を与えてしまうことがあります。クッション言葉を使うことで、相手の気分を害することなく、人当たりはずつとよわくなります。クッション言葉をどんどん活用しましょう。

ビジネスマナー、
クッション言葉▶

改善策

2

キーワード 5 職域の拡大 6 ジョブマッチング

新たな職域拡大により能力発揮

発達障害の従業員の中には、高い能力を有していても、その能力を発揮できる適した業務が見つからない場合がある。また、周囲の環境に左右され、十分に能力発揮できないことがあった。また、職域の拡大のためには、新たな業務スキルの習得が必要であった。これらの状況を改善するため、親会社から業務依頼があった際は、どの程度の精度が必要か、作業が可能なメンバーは誰か等確認し、業務導入時には必ずスタッフが同行し、定着するまで支援を行った。また、特例子会社の業務を宣伝・営業するとともに、対応可能な業務を探し、親会社に直接打診した。さらに、業務を受ける際には個々の特性や能力を想定し、その中から出来ることを業務として切り出している。これらの対応の結果、現在では、原価調達の発注の手続き対応、親会社の会議内容の文字起し、会議場面における要約筆記等、親会社の補助的な業務だけではなく、専門性が高く、判断が必要な業務を担えるようになっている。

※要約筆記とは…

聴覚障害者に対する情報保障のための手段の一つです。本事例では、パソコン要約筆記を行っています。これはパソコンをプロジェクトに接続し、音声情報をパソコンにテキスト入力し、スクリーン上に提供する要約筆記です。確実なタッチタイピング能力、パソコン・ネットワーク・専門ソフトに対する知識が要求されます。

改善事例

問題点 自分が知っている地名や会社名などが書かれた物に対して、興味を示す

↓
見るな！と言っても目がいついてしまうので…

効果

- ◆業務に対する集中力が向上した
自分の興味があることを仕事として担当してもらったので、以前にも増して集中力や持続力が向上した。
- ◆会社内や業務におけるルールが定着した
同時に、コンプライアンスを守ること等をわかりやすく説明し遵守に努めることにより、問題行動もなくなった。

※ファイリング作業

自閉症者特有の「こだわり」を力に変えて業務効率UP

◀こだわりを力に変えて業務効率をUPした事例

特殊能力を活かして
配置した事例▶

改善事例

問題点 特殊能力があるのに活かしきれずにいた(並外れた入カスピード、記憶力、言語能力、耳の良さ等)

↓
能力や適性を活かせる業務を抽出し…

効果

- ◆仕事に対するやる気がUPした
周囲から感謝されること、自分の得意分野が活かされることによる満足感・充実感が得られてるようだ
- ◆親会社内での情報保障制度が確立・推進された
社内手話通訳者に専任して機能的に活動することにより、認知度が向上、定例での要約筆記や文字起こし業務が増えた

※文字起こし作業

聴覚障害者が会議内容を理解するのに、非常に役に立っているし、そのチームの方の負担を軽減する役割も果たしていると思います～親会社手話通訳者より～

改善策
3

キーワード **3** 職務遂行 **4** スキルアップ

パソコンスキルや報告・連絡・相談等コミュニケーションスキルの向上により事業所内全体の業務対応レベルが向上

更なる職域の拡大を目指すために、業務が途切れた時間帯には、パソコンスキルの向上のための資格取得の学習時間を設けた。研修では、報告・連絡・相談の必要性を何度も伝えるとともに、個々人が習得すべき業務スキルを目標として設定。また、親会社から受けた作業については、後から発達障害の従業員がマニュアルを作成し、他の従業員に対して業務の進め方を教える様にした。その結果、報告・連絡・相談等のコミュニケーション能力が向上した。また一人ひとりのできる業務が増え、業務対応能力が向上するとともに、周囲にあわせて行動す

る等の協調性の向上、作業のノウハウの共有ができた。



(アシスト業務支援方針)

1. 対応力…どんな業務、状況にも対応できる力をつける
2. 自主性…報告・連絡・相談を徹底し、自ら進んで取り組む力をつける
3. 協調性…覚えた仕事を他の従業員に教え、協力して仕事を行う力をつける

改善策
4

キーワード **3** 職務遂行 **5** 職域の拡大

業務打診があった際は、支援スタッフのサポートのもと、発達障害の従業員が対応しやすい業務の流れを構築

事業所内の様々な部署からの業務打診が増えるにつれ、依頼部署からの指示だけでは、発達障害の従業員が手順や判断基準を理解できない状況が発生。また、依頼件数が多すぎるため、特例子会社従業員が総動員で業務を行ったため、他の業務が止まってしまうことがあった。そこで、業務打診があった際は、支援スタッフが事前に打合せを行い、明確で分かりやすい手順や業務となるよう整理を行った。また、作業手順書の表現を分かりやすい言葉に変えたり、工程の細分化、判断基準の確定、無理のない納期設定を行った。さらに、スキルの高い発達障害の従業員とは、作業手順等一緒に考え、一連の作業が定着後、「作業マニュアル」を作成した。その結果、発達障害の従業員に対して、作業指示が統一され、ミスが減少、納期

を前倒しにできるようになった。また、発達障害の従業員が自ら「作業マニュアル」を作成することで、作業手順の定着が図られ、支援スタッフも発達障害の従業員の作業の定着度を確認できるようになった。さらに、過去に業務依頼のあった部署からは再度の業務依頼が来るようになった。

依頼部署へのアンケート内容抜粋

1. 業務対応時間が半減し、他作業の効率が上がった。
2. 私達がなかなか対応出来ない部分を手伝ってくれるので助かります。
3. 正社員数が減った中でも、ルーチン分を切り出すことで、従来どおりのサービスを継続することができました。

(P.63 ② 社員証データの作成(マニュアル)参照)

改善策
5

キーワード **4** スキルアップ

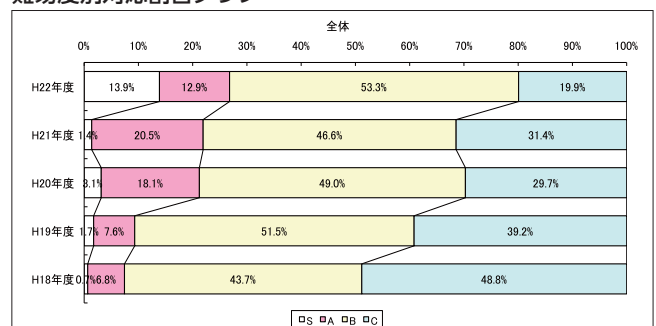
取り組んでいる業務(レベル)の把握により、全体としてのステップ(レベル)アップにつながる

個々の従業員が取り組んでいる業務の内容を、4段階にレベル分けを行い、個人ごとに、業務ができない理由の把握、分析(スキル不足、業務内容の理解不足、ミスマッチ等)を行った。その結果、業務スキルを向上するための具体的な学習が可能となり、年々高いスキルが必要な業務の受注が増えた。

業務レベル

- S: 状況により対応方法が変わる、又は複雑なPCスキル等が必要な業務
- A: 判断を伴い、一定のPCスキル等が必要な業務
- B: 軽作業であるが、一定の判断を伴う業務
- C: 単純業務

難易度別対応割合グラフ



▲難易度の高いSが年々増加し、単純なCが年々減少

(P.62 ① 全体研修内容参照)