

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

トーマツチャレンジ株式会社 (東京都港区)

発達障害者が、生き生きと輝いて  
働いていける職場を目指して



1 職務遂行

3 スキルアップ

5 相談・コミュニケーション

2 職務創出

4 職場のマナー・ルール



### 事業所の概要

有限責任監査法人トーマツの特例子会社として、2006年に設立。  
業務内容は、親会社内での社内メール便業務、パントリー業務、PC  
セットアップ業務など多岐にわたる。

従業員数 62名

### 業種及び主な事業内容

定例業務としては、メール業務、パントリー業務、経  
理業務、契約書受付業務、PCセットアップ業務、エコ  
関連業務、文具リサイクル等を実施。スポット業務と  
しては、コピー・製本作業、ラベル貼り・封入・発送作  
業、DVDダビング作業、アンケート入力作業、大量配  
布物の仕分け・発送作業、スキャナー作業、多肉植物  
の水やり・入れ替え・販売等

### 発達障害者雇用の経緯

特例子会社を設立後、1ヶ月の事務系作業の実習を取り入れた際  
に、発達障害者と接し、良さや能力を確認。また、実習の際に関わった  
支援機関の意見を聞くことができ、発達障害者を多く採用すること  
になった。

### 発達障害者雇用数

#### 従事作業

発達障害者 **20**名

PCセットアップ、契約書台帳作成等、メール業務、ス  
ポット業務(アンケート入力、文具のリサイクル、切手や  
ペットボトルの回収、多肉植物の販売)等多岐にわたる。

# 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
<b>1 職務遂行</b>	口頭説明だけでは業務がスムーズに行えず、ミス、忘れ、同じ質問を繰り返す傾向が見られた。	手順書、スケジュール表の活用、視覚に訴える表示(棚等の色分け、めくり板やチェック表等)を活用した。	<b>1</b>	手順書による理解の促進、スケジュール表による自己管理、視覚に訴える表示によるミスの減少と見通しをもった取り組み等、安心して作業に取り組めるようになる。
<b>2 職務創出</b> <b>3 スキルアップ</b>	親会社での業務の際、親会社担当者が発達障害の従業員への対応方法に不安を感じた。親会社が提供する業務が多岐にわたり高度な内容もあったため、発達障害の従業員が十分対応出来ないこともあった。	指導スタッフと障害者数名のチームにより親会社の業務を実施。親会社が提供する業務内容と、必要な能力を見極めた上で、指導スタッフがチーム内の役割分担を実施した。	<b>2</b>	指導スタッフの配置により、親会社担当者、発達障害の従業員双方の不安を解消するとともに、障害特性(強み)を活かしたことで、業務の効率化、自信・モチベーションの向上につながる。
<b>4 職場のマナー・ルール</b>	エレベーターの乗り降り、挨拶の声の音調など親会社従業員から発達障害の従業員が、職場のマナー・ルールが身につけていないことについて指摘を受ける。	個別指導、全体でのマナー研修を継続的に実施し、優秀者を表彰した。また、マナー研修の総合評価票の作成、個人面談の実施等、マナー研修を契機に職場のマナー・ルールに関する評価及び継続的な指導を実施した。	<b>3</b>	職場のマナー・ルールを習得したことにより、事業所内における発達障害の従業員に対する評価が向上する。
<b>5 相談・コミュニケーション</b>	発達障害の従業員は、問題が起きた際、言葉で上手く表現したり、説明を理解するのが苦手なため、同様の問題を繰り返す傾向があった。	月1回の面談の実施、目標設定、ケース会議の実施、履歴表・面談表の作成、支援機関の活用等様々な対応を実施した。	<b>4</b>	発達障害の従業員の問題行動が減少するとともに、支援機関の活用により問題解決が早まる。

## インタビュー

### 企業の声



●代表取締役社長 **脇田 一郎** さん

障害をお持ちの方が働くことを通して社会に参加しているという実感を持っていただけるよう、また我々も仕事に真摯に取り組むという原点に気づけるきっかけにしたいと思います。障害者雇用は、社会貢献という側面もありますが、障害をお持ちの方が定型的なことをきちんとやり遂げることで、戦力にもなって頂き、お互いにとってメリットがあると考えています。



● **玉栄 清美**さん

これまでは法定雇用率の達成に向けて形を作ってきましたが、今後は量から質への転換を図りたいと思っています。具体的には、発達障害者をはじめとして、様々な障害者の方が働いている中で、彼らがスムーズに働けるための工夫や、コストを意識して、一事業所として採算をとっていけるようにしたいと考えています。なお、親会社である有限責任監査法人トーマツは会計士を始めとした専門家集団でもありますので、専門家に対する障害者雇用に関する理解を深める契機としたいと思います。

### 従業員の声



● **宇敷 真理久**さん

今は、書類箱の発送業務をしています。コード番号があるか、請求をしても大丈夫か、鍵があるか、底板がぐらついていないか、いつ配達をするものか、箱の積み方はあっているか等に気をつけています。トーマツチャレンジドは皆さん優しいので、仕事で大変なことはありませんが、頑張っています。これからも、皆さんと仲良くしたいと思っています。



● **佐藤 遼**さん

パソコンのセットアップ作業をしています。ミスなく行うため、マニュアルを見ながらやっています。パスワードを覚えるのは簡単です。これからの目標は、人の話をよく聞くことと、テキパキと仕事をする事です。

# 改善策紹介

## 改善策 1

キーワード

1 職務遂行

### 視覚に訴える指示、表示を行うことで、見通しをもった安定した作業遂行をサポート

発達障害の従業員は口頭による説明だけでは、指示の内容について思い違いをしやすい、指示されたことを忘れやすい、同じ質問を繰り返す様子が見られ、作業理解や作業遂行がスムーズに進まない様子が見られた。そのため、作業指示に際しては、画像を取り込んだ手順書を作成し、口頭で二回説明した後、復唱させると共に、質問があった場合は手順書をもとに説明する等体系的な指導を実施した。また、業務別に1日のスケジュール表を作成し、1日の作業の流れを視覚的に確認できるよう配慮した。メール業務においては、メールの到着時間、メール回収が終わったかどうか等を次の業務のキーワードと予定時刻が記載された「めくり板」の活用により表示し、漏れなく作業が行われるよう工夫した。また、文具等の在庫管理・補充業務においては、在庫の状況が把握しやすい表示を行い、ミスなくタイムリーに文具等を補充できるよう工夫した。上記対応を行う中で、手順書による理解の促進、スケジュール表による時間管理が可能になる。また、視覚に訴える表示によりミスが減少し、見通しをもった取り組みが可能にな

る等、発達障害の従業員が安心して作業に取り組めるようになった。



▲めくり板

◀文具の補充作業



メール仕分け作業▶

## 改善策 2

キーワード

2 職務創出

3 スキルアップ

### 指導スタッフと障害者がチームで親会社の業務を担当することで、親会社担当者と障害者双方の不安を解消

特例子会社を設立したものの、障害のある従業員の作業場所が十分確保できなかったこともあり、親会社の各部門で業務を実施することとしていたが、親会社の担当者が対応に不安を感じていた。また、親会社の職場に入る発達障害の従業員も依頼された多岐の業務を、円滑に遂行するためのスキルが必要であった。それぞれの業務で必要とされる能力を見極めた上で、指導スタッフ及び、業務に必要な能力を有した障害者がチームとなって業務を実施することとした。具体的には、契約書受付業務の場合、契約書の台帳作成、リスクチェック、契約書の配布、メール送信、送付状の作成等多岐にわたる業務を遂行している。指導スタッフの配置により、親会社担当者、障害者双方の不安の解消を図るとともに、障害特性(強み)を活かしたことで、業務の効率化、自信、モチベーションの向上につながり、親会社からの業務依頼の相談が増加した。このような流れを作ることにより、どの部門からも、最初に契約した作業よりもレベルアップした業務や新たな業務の依頼があり、自然とスキルアップする流れができると共に、業務量の確保や職務創出(P.5用語解説参照)もスムーズになった。



◀何でもすぐ聞ける指導スタッフの配置



改善策  
3

キーワード 4 職場のマナー・ルールの習得

職場のマナー・ルールの習得により親会社からの評価が向上

親会社で共に働くためには、職場のマナーやルールの理解が必要であったが、発達障害の従業員には課題が見られた。例えば、設立後間もない間は、「エレベーターでの乗り降りのマナーが悪い」、「挨拶の大きさが適当ではない」など発達障害の従業員に対する指摘が多く見られた。そのため、個別の事項について、その都度適切な行動について徹底した指導を行った。また、全体でのマナー研修(参加型、テスト形式による)を実施し、毎回優秀者1名を表彰する、マナー研修の総合評価表を作成する、マナー研修を踏まえた個人面談を実施する等により改善を図っている。なお、この研修及び総合評価表は、指導の一環という位置づけに加え、発達障害の従業員の意欲が向上する機会となるよう、できるだけ良い点を見つけ、その点をコメントするよう配慮している。これらの取り組みの結果、事業所内における挨拶やマナーに対する評価が向上し、発達障害の従業員が注意を受けることが減少した。

ビジネスマナー総合評価表▶

ビジネスマナー総合評価表

できる5 | 4 | 3 | 2 | 1|できない

項目	評価	総合評価	
言葉づかい	①「です」「ます」で話す	5	
	②返事は、「はい」と言う	5	
	③人に呼びかけて話すときは、名前を呼ぶ	5	
	④質問するときは「今、よろしいでしょうか」と確認する	4	このセリフを言う回数が多い。相手が聞けない状況でも話し出す
	⑤オフィスに合った声の大きさと話す	4	焦ると大きい声になる。 (手紙の返事、電話の話し方)
挨拶	①朝は、「おはようございます」と元気に挨拶する	5	
	②相手の顔(目)を見て挨拶する	4	顔を上げるときに視線が上に行く
	③挨拶は、語尾まではっきりと話す	4	焦るとはっきり言えないことがある
	④エレベーターで挨拶するときは、会釈をする	4	会釈ではなく挨拶をする
	⑤元気になるような笑顔で挨拶をする	3	意識しすぎて笑顔がぎこちない、ひきつっている
報告・連絡・相談	①指示をされた人に報告する	5	
	②ミスをしたら報告する	4	報告をしないで、直したことがあった
	③作業が終わったら報告する	5	
	④困ったら相談する	3	不安なときに自分から確認できなかった
	⑤連絡(遅刻や休み等)を忘れずに自分で伝える	5	
持ちもの	①会社で使わないものは持ち歩かない	5	
	②会社で使わないお金(大金)は持ち歩かない	4	所持金がやや多かった
	③筆記用具は、必要な分だけ持ち歩く	4	必要以上のペンが箱の中に入っていた
	④ビジネスバックの中身は、整理する	5	
	⑤通勤には、ビジネスバックを使う	5	
分休・休憩の時間	①休憩時間を守る	4	時間を気にしていなかったため時間通りに休憩に入れなかった
	②休憩時には、トイレ・水分補給(たばこ)をする	5	
	<(喫煙者)喫煙ルームで使ったものは、使用後は元に戻す>	-	
	③リフレッシュルームでは、騒がない	5	
	④自分の休憩時間に仕事をしている人に話しかけない	5	
方5	⑤携帯電話を使用しない	5	

改善策  
4

キーワード 5 相談・コミュニケーション

問題解決のための面談の実施、目標日誌の活用

発達障害の従業員は、問題が起きた際に、上手く言葉で表現することや、指導スタッフの説明を理解するのが苦手で、悪気は無いものの同様の問題を繰り返す傾向があった。

そのため、1ヶ月に1回、課題・成長したこと・悩み等について1対1で面談を行っている。また、目標日誌を作成し、個々の課題を明確にすると共に、対応方法について助言を行っている。加えて、指導スタッフ間のケース会議の実施により、同一の指導方針による指導の実施、個々の履歴票・面談票を作成しファイル化することによる情報共有を意識した対応を行っている。さらに、生活面の指導など事業所のみでは分からないことは、支援機関に相談し、タイムリーな課題解決を図っている。これらの取り組みの結果、問題行動の減少と、問題の早期の解決につながっている。

目標日誌▶

名前			
日付け	10月22日(水)	天気	晴
就業時間	10:55	起床時間	朝6:45
	▶目標▶		
	課題 (100点満点)	本人	管理スタッフ
①	業務に使用する用語を理解し覚える	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
②	健康管理の把握(水分をこまめに補給する、休憩を取る)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
③	PCセットアップは1日、10台以下とします	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
④	明るくやさしい人で、考えの人になります	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
⑤			
⑥			
	○:できました △:なんとかできた ×:できなかった		
今日の健康状態	今日の仕事の状態	今日の気分	
できたこと	PCセットアップ(近い遠い)2台分、5台、10台以下とします (10台以下) 遠い1台		
なぜできなかったのか?	届ったことや届かなかったこと、それをどのようにしましたか?		
本人のコメント	管理スタッフからのコメント		
PCのセットアップが、少なかったため、HISオンスのセットアップも進んでいないため、基本動作は覚えておいてほしい。PCのセットアップは、1台から、5台までという目標を設定してほしい。	PCのセットアップが、少なかったため、HISオンスのセットアップも進んでいないため、基本動作は覚えておいてほしい。PCのセットアップは、1台から、5台までという目標を設定してほしい。		
	担当者:		