

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

優秀賞

東京海上ビジネスサポート株式会社大阪支社 (大阪府大阪市)

発達障害の従業員にとって分かりやすい仕組みや制度を作り、円滑な職務遂行、モチベーションの向上をサポート



1 職務遂行・コミュニケーション

3 支援体制整備・支援機関との連携

2 他者視点の醸成

4 評価と登用制度の創設



### 事業所の概要

東京海上グループの特例子会社。東京本社の他、名古屋、大阪、福岡に支社があり、従業員数は約250名。そのうち、障害者は73名。大阪支社(従業員数は35名)は、20名の障害者を雇用しており、発達障害者の比率が高いのが特徴。(2012年1月現在)

### 発達障害者雇用の経緯

東京海上ビジネスサポート(株)の母体となる(株)東京海上日動キャリアサービスでは、当初身体障害者の募集活動を行うが、東京・大阪・名古屋の都市部では採用があまり進展せず、東京障害者職業センター等に相談。障害特性に配慮した上で、「知的障害・発達障害」の方の採用を勧められた。並行して仕事の切り出しと、「知的障害・発達障害」への対応方法に関する従業員教育を実施し、受け入れ体制を整備。業務内容が、事務的業務が中心であったため、採用する者の多くを発達障害者が占めることとなった。

### 業種及び主な事業内容

グループ各社からの業務受託(タイプ、文書保存箱の管理、書類の仕分け・配送等社内物流サービス等)、文具、OA機器、名刺の作成・販売、ノベルティー販売・配送、各種印刷、各種事務作業請負等

### 発達障害者雇用数

#### 従事作業

発達障害者 **11**名

大阪支社:一般事務(事故受付通知発送、各種保険関係書類作成、データ入力・加工等)、軽作業(各種発送)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
<b>1 職務遂行・コミュニケーション</b>	連絡事項や新たな作業指示が正確に伝わらない(特に暗黙知のルールが、理解できない)。また、相談のタイミングがつかめず、作業ミスや失敗をして、自信喪失する悪循環となっていた。	全体朝礼後に、少人数での「ミニ朝礼」実施した。また、一定箇所に「掲示板」を作成し、連絡事項を掲載した。さらに作業の細分化・詳細な手順書を活用した。	<b>1</b>	勘違いによる作業ミスが減少し、自信を持って行動(作業含む)できるようになった。また、集中力の持続やミスの回避につながった。
<b>2 他者視点の醸成</b>	自分を振り返り、客観視する事が出来ない。	「振り返りシート」を活用した個別面談を実施した。	<b>2</b>	目標が明確になり、スキルの向上及び自発的な活動へとつながった。
<b>3 支援体制整備・支援機関との連携</b>	指導員によって、指示が不統一だと混乱する。また、業務外のことを、職場に持ち込み業務に集中出来ない。	「個人別報告書」を活用し、指導員間でケースを共有し、支援内容・ベクトルを統一した。また、業務時間中に、「相談時間」を設けた。さらに社内情報を必要に応じ、支援機関に発信し、共有化した。	<b>3</b>	指導の統一化が図られ、混乱する事がなくなり、作業効率もあがった。また、支援機関による、スムーズな支援につながった。
<b>4 評価と登用制度の創設</b>	継続的なモチベーションの維持が出来ない。	「昇給」や「正社員への登用」の道がひらける人事制度(評価・人事考課)を定めた。	<b>4</b>	明確な目標設定及びモチベーションアップにつながった。

## インタビュー

### 企業の声

●大阪支社長 **内藤 哲**さん



働く意欲のある、ある程度職業訓練を受けた「発達障害者」は、企業の通常事務業務を遂行するに当たっての必要十分な資質を備えている人材と言える。障害特性は個々人で異なるものがあるにせよ、会社が指導方法を工夫することにより、企業内で活躍できる余地は極めて高い。「発達障害者は、事務的業務も十分出来る」という実績を積み重ね、「発達障害者」の雇用拡大につなげていきたい。

### 従業員の声

●深見 誓子さん



私は、入社してちょうど2年になります。事故通知の発送の仕事をしています。仕事をしていると、たまには「しんどいなー」と思う時もありますが、この会社は働きやすいです。お給料で、好きな食べ物や洋服を買えることが楽しみです。また、頼まれた仕事の後に、「終わりました」と報告をしたり、件数が多い時にも間違いないように正確に入力することを心がけています。今は、少しでも長く働きたいと思っています。

### 企業の声

●主任 **広岡 亜弓**さん



障害の有無に関係なく、社員一人ひとりが能力を発揮して、生き生きと働ける職場作りを心がけています。できない!と思われる事でも、できるようにするにはどうすればいいか社員皆で知恵を絞り、職域の拡大及び業務確保につなげる様取り組んでいます。今後も共に成長(「共育」)できるよう、常に柔軟に、絶え間ない取り組みを続けていこうと思います。

### 従業員の声

●飯田 兼康(かずよし)さん



私は、大阪障害者職業センターの職業準備支援を受講してからこの会社で就職しました。帳票の作成や封入の仕事に携わっています。この会社では、休憩中に他の仲間と、例えば「今日は帰ったら何するの」等とコミュニケーションがとれるのが嬉しいです。また、仕事をする上で、身だしなみ、髭剃り、規則正しい生活を心がけています。今は契約社員ですが、将来は正社員として登用してもらえよう、真面目に与えられた仕事に取り組みたいです。

# 改善策紹介

## 改善策 1

### キーワード 1 職務遂行・コミュニケーション

## 特性に配慮したきめ細やかな伝達方法により、円滑な職務遂行をサポート

発達障害の従業員が、指示等をスムーズに理解し、また、集中してミスなく職務が遂行できるよう、以下の取り組みを行っている。

#### ○ミニ朝礼の実施

社内の業務連絡や新たな作業を指示する際に、言外の意図が汲み取れなかったり、表面的な理解に留まり、勘違いをしていたり、些細なことで誤解をしていることが多く、特に雇用人数が増えるにつれ問題発生 の頻度が増した。そのため、毎朝の全体朝礼後に、4~5名ずつ担当指導員の所へ集まり、『ミニ朝礼』を行なうようにした。再周知を行なった後、誤った理解がないか確認するため、発達障害のある従業員に復唱してもらい、詳細説明も行なう。また、メモを取った内容を確認し、メモの取り方に対してもアドバイスを 行なっている。これにより、勘違いによる作業ミスや提出物の忘れが減少し、自信を持って行動(作業含む)できるようになった。

#### ○掲示板への張り出し

一定箇所に「大阪支社掲示板」をつくり、連絡事項の実施意図が明確に理解できるよう、実行すべきことや変更事項がある場合は、「理由」を明確に掲載する。

#### ○作業工程の細分化

作業開始後しばらくは順調に作業遂行できていても、複数工程がある作業では、混乱しスピードの低下や、作業ミスにつながる事が多くあった。事前に指導員が工程を細分化し、反復作業であっても一回に作業する「量」を25件(枚)~50件(枚)とした。色分け・図や写真を用いて、事前に解りやすい手順書の作成を行い、指示の際は、必ず指導員が実際

に作業を行いながら説明・指示し、視覚からの理解定着を図った。作業工程を細分化し、一度の作業量を少量にしたことで、集中力の持続やミスの回避につながった。

(P.64 ③ 作業の細分化・手順書の活用参照)

座席表と変更理由



## 改善策 2

### キーワード 2 他者視点の醸成

## 定期的な振り返りの実施による「他者視点の醸成」を行ない、自信の向上、トラブル防止に努める

コミュニケーションが苦手な発達障害の従業員も含めて、以下のような定期的なコミュニケーションの場を確保している。

#### ○「振り返りシート」を活用した個別面談の実施

毎月、決まった課題に対して、個人評価・会社評価をつける「振り返りシート」を活用し、振り返り面談の実施を行なった。「個人評価・会社評価の差」「できていたこと・改善の必要なこと」を振り返る事で、自分自身を客観視する機会を作った。また、必要に応じて支援機関を含めた面談も実施している。

「振り返りシート」を活用した個別面談の実施

	2011/	氏名	課題	本人評価		
				A	B	C
挨拶			出社・退社・帰る際に適切な言葉で挨拶できる。			
			上司・同僚・その他の人と適切な言葉で挨拶できる。 相手の方を見て適切な大きさの声で心込めてできる。 「バ」や「あ」など執務室外では相手を視て挨拶できる。			
勤怠			遅刻・無断欠勤はしていない。			
			通勤から帰宅まで会社の一員として恥ずかしくない行動をとれる。 仕事中の居眠りや、自己判断による休憩は取っていない。 始業時間5分前には、仕事を始める準備が整っている。			
身だしなみ			社会人としてふさわしい服装を穿ている。			
			髪・肌・体臭・指先・はき方等の身なりを整え、清潔でいる。 体調の自己管理ができている。			
職場のルール			人と係わる時は状況によって適切な距離・態度・行動をとることができる。			
			仕事時間中に携帯電話等私物を使用していない。 仕事に関係のないものを仕事場に持ち込んでいない。 机の上や引き出しは整理整頓され、誰が見てもわかりやすく片付いている。 会社より支給・貸与されたものを大切に保管し使用している。 話をする相手の方を向いて、相手をしっかりと見て、話をきくことができる。			
その他			仕事に関するコミュニケーションが「バ」で「バ」となっている。 周囲や相手に応じた言葉遣い・適切な態度がとれている。 定期的・計画的に有給休暇を取得し、リフレッシュをはかっている。			
			まわりをheadaしたり、よそ見したりせず指示された業務を集中して行なう。 説明する相手の方を向いて、説明・指示を聞くことができた。 アドバイスを受けたことや覚えることが難しいことをメモして確認することができた。 説明を受けかからないことは質問し、指示されたことは復唱して確認できた。 作業に集中するために、適度に休憩をとっている。(仕事と休憩にメリハリをつけている)。 作業終了の報告ができた。 作業の手を止めて、指示を聞くことができた。 報告・連絡・相談をハッキリ言うことができた。 指示された決められた手順どおりに作業を行なった。 片手で仕事をおこなっているという意識をもって仕事を行なった。 注意や指導・指導を受けた際に素直に聞き従うことができた。			
				0	0	0
				0	0	0

本人：振り返り  
 本人：振り返り  
 戻月の重点  
 A:よくできていた 3点 B:普通 2点 C:できなかった 1点

