

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

# 奨励賞

株式会社マルイキットセンター (埼玉県戸田市)

## 変えるものと変えないもののバランスを 考えながら支援を実施



1 支援機関の活用

3 行動面の課題の改善

5 二次障害の軽減

2 職務遂行

4 マナー・ルールの習得

6 コミュニケーション能力の向上



### 事業所の概要

株式会社丸井の総物流拠点である戸田商品センター施設内に、平成4年7月、前身である「戸田キットデリバリーセンター」として開設。平成15年10月には、丸井グループの経営改革の推進を機に、グループ各社の障害者雇用の推進と法定雇用率遵守を目的として、特例子会社として設立。併せて、グループ認定を受ける。

従業員数 49名

### 発達障害者雇用の経緯

平成4年に用度品のピックアップ業務を知的障害者と身体障害者の職域として開発した当初から、発達障害者の雇用も行っている。

### 業種及び主な事業内容

小売業丸井の営業店で使用する用度品のピックアップ業務、時計・宝飾品の検品業務、印刷・サービス業務等

### 発達障害者雇用数

#### 従事作業

発達障害者 **9名**

用度品ピックアップ業務(ピックアップ係、検品係、積込係)、印刷サービス業務(名刺印刷、販促物件の封入作業、抹消データのシュレッダー業務、各種印刷物件のデリバリー)

# 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 支援機関の活用</b> <b>2 職務遂行</b>	常同行動の増加により作業能率が低下した小林さん。周囲がせかすことで、かえって作業能率は低下。	支援機関からの助言により、常同行動を減少させるため、作業工程を簡略化し、ストレス軽減のための耳栓使用を実施した。	改善策1 → 作業の生産性が改善した。
<b>2 職務遂行</b> <b>3 行動面の課題の改善</b>	作業場面で集中力が低下しやすく、ミスが発生しやすいAさん。	集中力の低下につながる、アニメ関連物品(私物)の職場への持ち込みを禁止した。	改善策2 → 仕事への集中力が向上し、ミスが減少した。
<b>3 行動面の課題の改善</b> <b>4 マナー・ルールの習得</b>	多弁で落ち着きの無いAさん。通勤途上や職場内で走ったり、直接的な物言いをするためトラブルとなる、落し物が多い等の状況が発生。	家族、支援機関を交えたネットワーク会議を開き、課題を整理し対応方法を確認した。	改善策3 → 走らないで移動する、人との距離の取り方が改善する、落し物が減る等課題が改善された。
<b>5 二次障害の軽減</b> <b>6 コミュニケーション能力の向上</b>	橋本さんは、コミュニケーションが極端に少なく、継続勤務が危惧された。また、テレビの暴力事件等を見た際パニックに陥ることがあった。	作業面の得意分野を伸ばし周囲の信頼を高めると共に、当社が辛い経験を癒す場であることを伝える。また、コミュニケーション能力向上を目指す。	改善策4 → 周囲からの信頼も高まり、橋本さんへの声掛けも増えてきた。橋本さんも作業能力、コミュニケーション能力が向上した。

## インタビュー

### 企業の声



●取締役社長 武居 哲郎 さん

19年前の開所当時は、現在のような企業就業支援組織はあまりなく、当社は、手作りでやってきました。障害を持つ社員は、私よりも正確に、ひたむきに作業を行います。長年働いてきた障害を持つ社員に対し、敬意を払い、お互いに学び合う関係でいたいと思います。用度品をピックアップして、検品係が検品後カゴ車に積み込む仕組みは19年間変えていません。その継続が障害のある社員の就業上の安定を生み、定着及び継続勤務の柱となっています。一方、用度品の倉庫内の配置や置き方、表示方法の改善、検品廻りの用具配置やレイアウトの工夫、作業動線の見直し等様々な要素での業務改善は積極的に行っています。変化は成長を生みます。しかし、変え過ぎて、障害のある社員の不安定を呼び込んで行き過ぎとなってしまいます。変えていいものと変えてはいけないもののバランスを見極めて運営していくことが重要だと考えています。



●マネージャー  
(障害者職業生活相談員)  
土屋 俊雄 さん

このたびは、賞を頂きありがとうございました。賞を頂いたことで、今までの取り組みが間違っていなかったことを確認出来ました。障害を持つ社員が働きやすい職場づくりの工夫を心掛けています。障害を持つ社員と共に働くことは我々にとってもプラスになります。特に、発達障害の方は能力が高く我々が環境を整備することで、素晴らしい力を発揮してくれますし、企業への貢献も大きいのです。

### 従業員の声



●小林 達典 さん

私は、この会社でもう10年近く働いています。働いていてよかったと思うのは、上手にカゴ車に積み込めたり、初めての仕事がうまくできた時です。イライラしやすいので、そこは我慢をしています。これからは、ピックアップ作業で出来るだけノーマスを継続したいです。



●橋本 剛 さん

私は、7年近く働いています。ピックアップ作業は楽しいです。検品作業や積み込み作業も楽しいので頑張ります。



●A さん

私は、働いて3年です。ピックアップ作業を一生懸命やっています。ミスをして先輩社員にしかられることもあります。いつも気をつけて作業しています。

# 改善策紹介

## 改善策 1

キーワード

1 支援機関の活用 2 職務遂行

### 常同行動により作業能率が低下した小林さんに対し、支援機関の助言により作業効率に向けた取り組みを実施

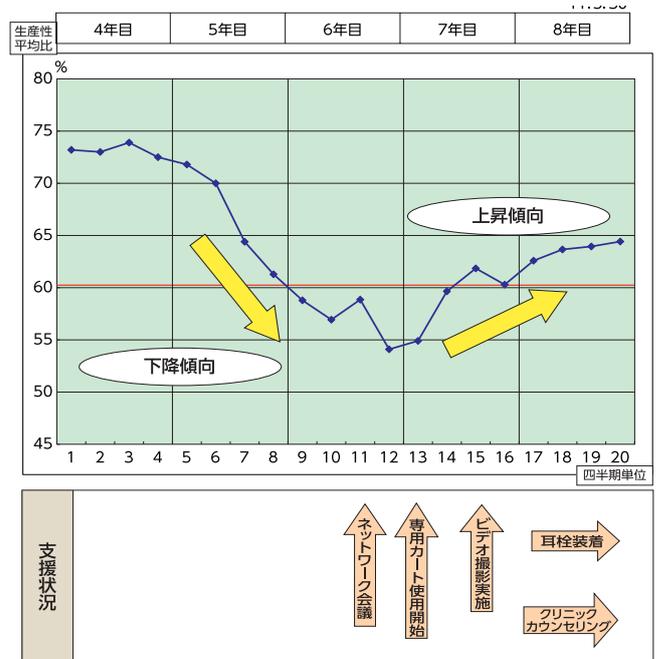
用度品ピックアップ業務に従事していた小林さん。採用後数年たった頃から、ピックアップ件数実績が、全体平均の50%台に低下し、業務全体の進行にブレーキをかける恐れが生じたため下記の対応を実施した。

○リスト受けを設けた専用カートを導入し、ピックアップ作業の一連の工程をカートにPOP表示すると共に、本人の作業中の様子をビデオで撮影し見せた。その結果、それまで常同行動が発生しやすかった工程(ピックアップリストをポケットから出し入れする動き)が省略できた。また、早く行ってほしいと言葉で伝えると作業が逆に遅くなっていたが、専用カートの導入により、言葉で指示することなく、視覚的に作業方法を理解しスムーズな対応が出来るようになった。また、ビデオで自身の状況を客観的に把握することで自身の行動をコントロールできるようになった。

○小林さんが業務中の音に敏感であることがクリニックのカウンセリングにより分かったため、耳栓を使用して作業を実施することとした。

上記の取り組みにより、作業の生産性が改善。また、付随する効果として、用度品の確認作業や、印刷作業においても作業効率が向上した。(P.67 ⑥小林さん専用ピックアップカート参照)

小林さんの生産推移



## 改善策 2

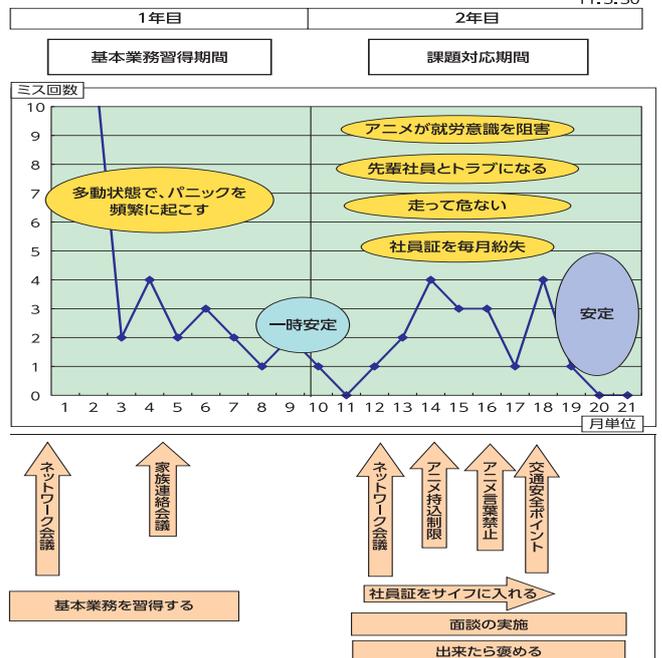
キーワード

2 職務遂行 3 行動面の課題の改善

### 家族の協力のもと、円滑な作業遂行をサポート

知的な障害は軽度であるが、ADHD(注意欠陥、多動)の傾向があるAさんは勤務中、自分の興味がある仕事以外の話をし、ミスも多く集中力が低下。注意をすると興奮し、注意を受け付けなかった。そこで、家族、支援機関を交えたネットワーク会議を開き、Aさんの課題を整理するとともに、対応方法について検討した。今までは、職場への持込が可能であったアニメ本、カード、ゲームは作業への集中力を低下させているため、家族の協力のもと原則職場への持込を禁止とした。その結果、仕事への集中力が増し、ミスが減少。また、興味があるアニメに関する会話も減少した。

Aさんのケア状況とミス回数推移



改善策

キーワード

3 行動面の課題の改善

4 マナー・ルールの習得

3

危険な行動、対人面でのトラブル、落し物の多発等への対応

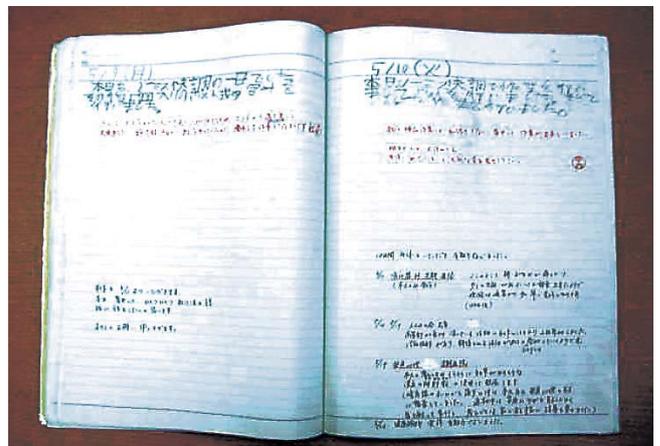
知的な障害は軽度であるが、ADHD(注意欠陥、多動)の傾向があるAさんは、危険な行動、対人面でのトラブル、落とし物の多発等、改善が必要な状況があったため、以下のように対応した。

- 通勤途上や業務中に走ってしまい危険なため、安全面の確保から、走ってはいけない理由を説明すると共に、駅から勤務場所までの通勤経路を写真撮影し、交差点等気をつけるポイントをまとめ、連絡ノートに添付。また、本人が実際走っている場面で直接指摘。この取り組みの結果、通勤途上と職場も含め、走ることはなくなり、早足で歩くようになった。
- 先輩従業員に遠慮せずものを言いトラブルとなることがあったため、障害メンバー同士のトラブル発生に際しては、両者との面談を行い、距離感のとり方についての助言を行った。また、人間関係の距離が上手く取れるよう引き続き面談を行い、話を聞くことでストレス軽減を図っている。
- 落し物(社員証)が頻繁に見られたため、社員証については、紐付きで携帯している財布に入れる等の指導を行った。この取り組みの結果、社員証の紛失の回数が減少した。(P68 ⑦通勤ルート安全確認参照)



毎日連絡ノートを運用

毎日ご本人、職場、ご家庭でコメントを記入し、ケアに利用しています。



改善策

キーワード

5 二次障害の軽減

6 コミュニケーション能力の向上

4

コミュニケーションが極端に少ない上、過去のいじめを思い出し、時にフラッシュバックを起す橋本さんへの対応

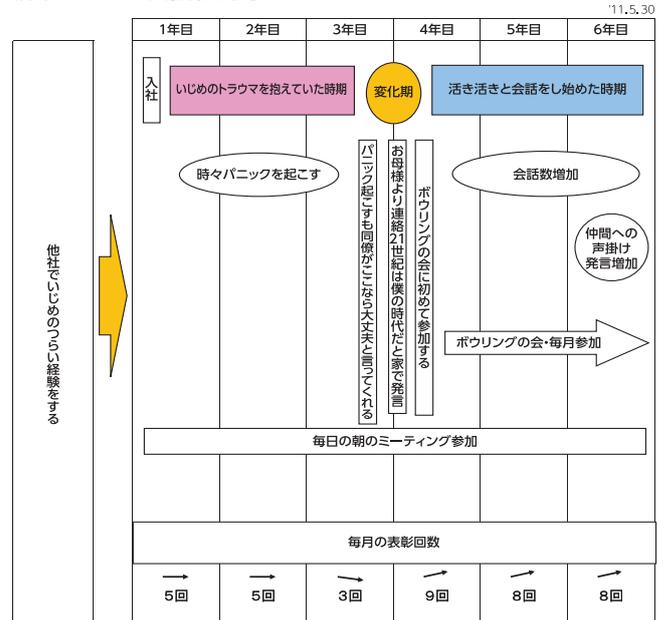
以下の3つの方針を立てて対応した。

- 橋本さんの得意分野を伸ばし周囲の支持を得る。  
橋本さんはもともと業務に対する高い集中力を持ち、用品のピックアップにおいても高い能力を発揮したため、周囲からの支持を得られた。
- キットセンターが辛い経験を癒す場であることを伝える。  
橋本さんの作業能力を認めた周囲の障害を持つ従業員や指導スタッフは「橋本さん、ここなら大丈夫だよ」と橋本さんが安心出来るよう常に声をかけ、橋本さんの不安の軽減につなげた。
- 訓練によりコミュニケーション能力を向上する。  
毎朝のミーティングで、必ず一人一話題ずつ話す経験を積み重ねる中で、橋本さんも、自分から表現すること、他者に対して意見を述べること等が徐々に見られるようになった。上記の取り組みの結果、目標管理に基づく、月間表彰制度において橋本さんが、表彰される機会が増える等、作業能力、コミュニケーション能力が向上した。

※ここがポイント

発達障害の従業員の中には、橋本さんのように、フラッシュバック(P6用語解説参照)等の二次障害(P6用語解説参照)を抱える方もいます。本事例は、橋本さんが周囲に認められ、安心して働ける場を提供することで、作業能力、コミュニケーション能力が向上し、二次障害の軽減を図った好事例です。

橋本さんへの支援状況等



※上記の表彰回数は毎月の生産性表彰の回数実績です。  
•具体的には、毎月のピックアップ件数の目標比上位3名が表彰対象です。