

平成23年度
障害者雇用
職場改善好事例

奨励賞

第一生命チャレンジド株式会社 (東京都北区)

仕事と人のマッチングを重視し、
働き続けられる環境づくり、
やる気をサポートする体制を整備



1 障害理解

3 相談・コミュニケーション

5 職務遂行

2 ジョブマッチング

4 支援機関との連携



事業所の概要

平成18年8月に第一生命保険株式会社の子会社として設立。平成18年11月に特例子会社として認定。平成18年8月には10人でスタートしたが、平成24年2月現在は139名の従業員が勤務。平成21年10月には、「障害者雇用優良企業」として厚生労働省より生命保険業界として初めて認証されている。

従業員数 139名

※障害者雇用優良企業とは、障害者の雇用について、特に優れた取組と積極的な社会貢献を行う企業を認証するものです。

発達障害者雇用の経緯

事業の拡大にともない雇用を進めてきたところ、発達障害の従業員が多く入社した。

業種及び主な事業内容

清掃業務、印刷業務、書類の作成・発送業務、喫茶業務、ランドリー業務

発達障害者雇用数

従事作業

発達障害者 **40名**

印刷業務(PCによるデータ作成・印刷等)、書類発送業務、清掃業務、喫茶業務、ランドリー業務

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 障害理解 2 ジョブマッチング 3 相談・コミュニケーション	指示通りの仕事ができず、上司と従業員双方のストレスが高くなり、お互いの業務に支障をきたし、Aさんは休みがちになった。	多種の業務部門があることを活かし、配置転換を実施した。Aさんだけでなく一緒に働く周囲の人へストレス軽減にも留意した。その他、支援機関との役割分担を明確にし、Aさんの相談しやすい環境を整備。一人の戦力として仕事を任せ、一緒に考え改善しながら自信の回復を図った。	改善策 1 現在は仕事への自信を回復し、遅刻・欠勤もほとんどない。また、Aさんの能力を発揮し、自身の業務に責任を持って取り組んでいる。
3 相談・コミュニケーション 4 支援機関との連携	業務・人間関係でも順調だと思われていた従業員が、同僚とのやりとりを機に勤務状況が悪化し休職した。	支援機関との情報・課題の共有化を図り、各々の役割を明確にした。復職後はゆるやかな復帰を可能とし1年半でフルタイム勤務に移行した。	改善策 2 自分の困っていることなどを相談できるようになり、継続して勤務。支援機関とは定期的に情報共有し、スムーズに連携が取れるようになった。
5 職務遂行	Cさんは、業務中に仕事以外のことを気にしたり、ボーッとしている様子が頻繁に見られるようになり、「自己評価」と「他者からの評価」のギャップが大きくなっていった。	Cさんが、自身の作業状況を客観的に把握できるよう、実際の作業時間をグラフ化することを提案し、使用を開始した。	改善策 3 グラフ化したことで、周囲から自分の取り組み姿勢がどう見えるかを意識し、作業の客観的な進み具合も把握できた。また、Cさんのモチベーションアップにもつながった。

インタビュー

企業の声



●社長
湯浅 善樹さん

当社では、コミュニケーションを大事にして、指導する人、指導される人という区分けはせず、対等な立場で仕事を進めています。それぞれの担当で仕事のプロを目指し、本当の仕事、お客様に喜ばれる仕事を目標に頑張っております。



●書類発送グループ主任
梶野 耕平さん

障害の有無や種別に関係なく、同僚として日々一緒に仕事に取り組んでいます。従業員一人ひとりの個性を大切にしながら仕事ができるように心がけています。



●印刷グループ
山田 真利さん

日頃のコミュニケーションや業務においても、発達障害だからということではなく、一人ひとりの特性を考慮して、その人に合わせたフォローをしています。

従業員の声



●渡辺 康さん
この会社は人間関係がよく、とても優しくしてくれてよかったです。仕事をするときには一つ一つ丁寧にメモを取りながら確認しながらやっています。今後は、他部署の仕事も含めてオールマイティにやりたいです。



●渡辺 亮仁さん
自分に合う仕事が出来ようになりました。今は、部数等が合わなくなるような気をつけてやっています。これからは、まだやっていない仕事をやりたいです。

改善策紹介

改善策 1

キーワード 1 障害理解 2 ジョブマッチング 3 相談・コミュニケーション

上司・従業員双方のストレスマネジメントと多業種である事業所の特性を
いかした配置転換、及び職務遂行上の工夫により職場定着とスキルアップを図る

ランドリー部門で勤務していた正社員のAさんは、休憩時間に英語の話等“知的に高度な会話”をしており、上司は理解力がある人だと判断していた。しかし業務では指示されたとおり作業が遂行できなかった。上司は「理解力があるのにどうしてできないのか」と悩み、ストレスが高くなっていった。また度重なる注意を受けたAさん自身のストレスも高く、上司の言動に過敏に反応するようになっていった。日頃から障害理解のための研修等も行ったり、支援機関や職場定着推進室の担当者が定期的に訪問し、話を聞き双方のストレス軽減を図ったり工夫をしながら業務に取り組んだ。しかし状況は悪化し、上司はAさんに仕事を任せられなくなり、支援機関からもAさんが「仕事ができなくてつらい」と泣きながら連絡してきたと相談があり、とうとうAさんは休みがちになってしまった。取り組みの中で、単に表現力や理解力の不足という問題ではなく、「良好な人間関係」と「業務を通じて周囲からも認められること」が大切であり、現状を変えるには双方の負担が大きすぎると考え、配置転換を検討した。なお、配置転換に先立ち、業務上の適性及び遠距離通勤(片道約2時間)が可能かどうかを判断するため、書類発送部門の見学及び実習をおこなった。その際、事業所だけでなくAさんの意向も考慮し支援機関にも相談する等、慎重に進めた。書類発送部門では異動の経緯を考慮し、まずは成功体験を重ね、自信の回復を図ることを重点に置き、右記の取り組みを行った。

※ここがポイント

本人だけでなく一緒に働く従業員のストレス軽減を図るため、多種の業務部門があることを活かし、タイミングをみて配置転換を行いました。併せて、支援機関との役割分担を明確にして、Aさんの相談しやすい環境を整備しました。新たな配置部署では、一人の戦力として仕事を任せ、上手くいかないことは一緒に考え改善しながら自信の回復を図りました。

①業務遂行上の工夫

- ・業務内容は段階的に幅を広げる。
- ・いろいろなことが気になり動いてしまう瞬発力を活かし、同じような特性を持つ人たちと一緒に、書類発送部門内の他の上司から依頼を受け、一日の中でも多種の業務を少しずつ行う役割のチームを編成した。
- ・座席配置(Aさんが集中できる場所に配置)を工夫。

②相談・コミュニケーションの工夫

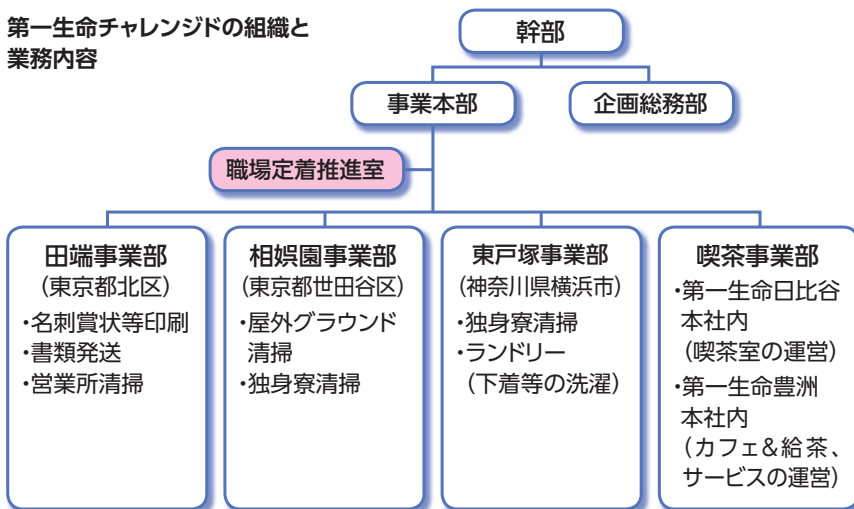
- ・指示とは違うことをしたとき、詰問にならないように留意しながらその理由を聞くようにした。そのことでAさんなりに考えがあつたことがわかり、どの部分が違っているのかを具体的に伝えるようにした。
- ・Aさんの言動が他の人から誤解を受ける可能性があるときはそのことを伝え、上手くコミュニケーションがとれる方法をアドバイスした。

③支援機関との連携

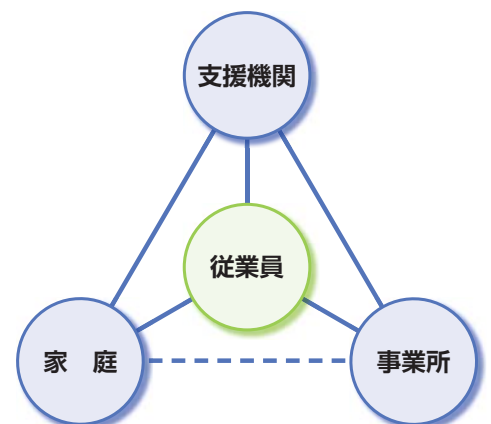
- ・定期的な訪問を依頼し、情報共有や家庭との連絡調整を依頼。
- ・支援機関の訪問時には職場での活躍を伝え、ほめてもらい、自信・意欲の向上を図った。

現在Aさんは自信を回復したものの、上手くいかないことや上司から注意されることもある。しかし遅刻・欠勤もほとんどなく、自分のアイデアを業務に反映しながら備品管理の役割も担い、時には他の従業員を率いて行うこともある。なお、職場定着推進室は引き続き、Aさんや上司・同僚のストレス軽減、Aさんの経過に配慮しながら情報共有を行う等のサポートを行っている。

第一生命チャレンジの組織と業務内容



従業員を取り巻く関係者のイメージ図



※職場定着推進室…各事業部を横断的に行き来し、障害の有無に関係なく従業員の育成を担う組織として設置。

改善策
2

キーワード

3 相談・コミュニケーション **4** 支援機関との連携

従業員(正社員)の状況に合わせた柔軟な勤務体制と
支援機関との連携により職場復帰を後押し

正社員のBさんは、業務の習熟は円滑で人当たりもよく、支援機関も上司も順調に勤務していると認識していた。しかし実際は、自分の考えを表現するのは苦手で、自分から思っていることを言い出せないなど、対人面での課題があった。入社して約半年後、同僚とのメールを機に気分が落ち込み精神的に不安定な状態となり、一週間休むこととなった。支援機関の説得により一旦は入社したが、その後も数ヶ月に渡って調子を崩したり持ち直したりを繰り返した。そこで支援機関と改めて情報と課題の共有を図り、Bさんには説得でなく、まずは精神科への受診援助や家庭の状況把握・相談等の必要性を確認・依頼し、2ヶ月間の休職に至った。復職してからは、支援機関との定期的な相談、日頃からの声かけなどを行い、Bさんの変化に気づけるよう工夫をした。また勤務時間は一日5時間から一年半かけてフルタイムに移行した。その間Bさんや支援機関と話し合いながら、体調や業務の負荷を考慮し業務内容の変更や時間を段階的に延ばすなど、状況に合わせた勤務体制をとった。現在は支援機関や家庭との連携も円滑で、Bさんも担当業務が広がり、いきいきと働いている。またBさんの事例を踏まえ、復職後や勤務状

況が悪化した際に従業員の状況に合わせて、正社員でも概ね一年超のスパンで、段階的に短時間からフルタイム勤務への移行を可能とする勤務制度を導入した。



▲業務を行うBさん

※ここがポイント

Bさんに対して出勤するよう説得するのではなく、まずは現在の状況を踏まえ、医療機関への受診や家庭での状況の把握、相談などの必要性を説明し、本人、事業所、支援機関それぞれが医療機関の利用の必要性を確認しました。

改善策
3

キーワード

5 職務遂行

個々の特性に応じたツールの活用による職務遂行上の工夫

Cさんは入社当初は業務に意欲的に取り組む姿勢が見られたが、正社員になってしばらくすると、業務以外のこと(周囲の人・話し声)を気にしたり、ボーッとしている様子が頻繁に見られるようになった。上司が指摘すると「一生懸命頑張っています。」と答えが返ってくる等、「Cさんが思う自分」と「上司から見るCさん」に違いが大きく業務上の課題となっていたため、実際各作業にどの程度時間を要しているかを図(時間帯グラフ)に書いてみることを提案し、使用を開始。その結果、同じ量の作業であっても、短時間で終わる日と長くかかっている日があることが分かった。図をもとに上司と確認し合う中で、「自ら」作業時間短縮の意向を上司に伝えるようになり、具体的に目標時間を決めて実施するようになった。

※ここがポイント

自己評価と他者評価にギャップがあることが一因と考え、グラフで1日の中でどの作業にどれくらい時間を費やしているか視覚的に分かるようにしました。そのことでCさん自身が客観的に自分の業務の状況を把握でき、目標を持って取り組む等モチベーションアップにもつながりました。

図2

