

平成23年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

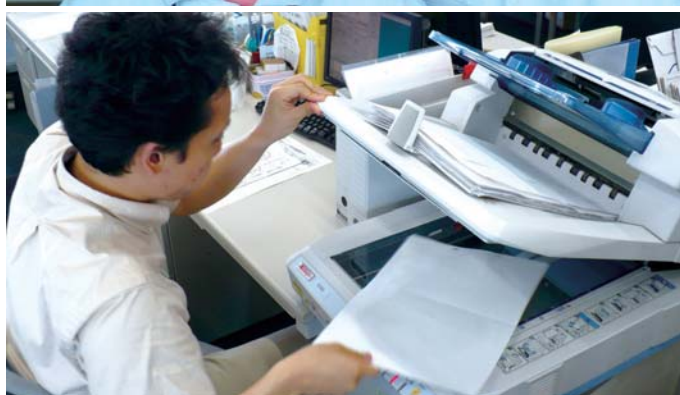
# 奨励賞

## 株式会社ワールドビジネスサポート（兵庫県神戸市）

### 各部署での障害者雇用の推進を通じて、 ノーマライゼーションを実現



- 1 職場環境の構造化
- 2 職務遂行
- 3 相談・支援体制
- 4 障害理解
- 5 マナー・ルールの習得



#### 事業所の概要

株式会社ワールドビジネスサポートは、株式会社ワールドの100%出資子会社として、平成16年4月に設立、同年5月に特例子会社として認定される。本社は兵庫県神戸市、東京店は東京都港区で、いずれも親会社のオフィス内にある。神戸、東京併せて12事業を行っているため、それぞれの部署で、個別支援及び適切な雇用管理を行いながら、障害を持つ従業員をサポートしている。

従業員数東京店 194名、神戸本社 367名。

#### 発達障害者雇用の経緯

平成16年の特例子会社設立当初から、自閉症の従業員を雇用してきた。その後WEB販促支援課の立ち上げに伴い、アスペルガー症候群や学習障害を抱える従業員の雇用にも着手した。

#### 業種及び主な事業内容

人事支援業務、経理支援業務、庶務事業、事業部支援事業、給与厚生事業、WEB販促事業、マッサージ事業、社員食堂運営事業、喫茶事業、清掃事業、物流事業、人材派遣事業

#### 発達障害者雇用数

##### 従事作業

発達障害者 **7名**(東京店)

人事部→PC入力、アンケート入力、郵便物配布、シュレッダー、部署内清掃、配布物準備、会場設営など。

社内物流→親会社の「商品品質試験報告書」のデータ化、商品の検品・梱包・発送作業、アンケート入力、書類のファイリング作業、出張精算書の入力など。

庶務(清掃)→受付・接客ブース・応接室・会議室・食堂の清掃、各フロアのゴミ回収等

WEB販促→親会社のHP更新、データの取得・検証など。

北青山食堂→野菜の皮むき、食器洗い、清掃、ゴミ捨て、ダンボールつぶし

# 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 職場環境の構造化 2 職務遂行	発達障害の従業員が、所要時間を意識することや、作業への集中に課題を有し、スケジュール通りの作業が行えなかった。	スケジュール表及び、視覚的に理解しやすいマニュアルを活用することで改善を図る。	改善策 1	上記取り組みにより、時間内の作業終了、コンスタントな作業遂行が可能になる。
2 職務遂行 4 障害理解	発達障害の従業員を受け入れた部署において、発達障害に関する知識が足りず、特性に応じた配慮や環境調整がしづらかった。	発達障害の従業員も参加した研修を実施。また、指示の出し方や、感覚過敏への環境調整等の対応を行う。	改善策 2	研修により周囲の従業員の理解が得られているため、安心、集中して作業を遂行できるようになる。
2 職務遂行 3 相談・支援体制	発達障害の従業員が、既存のマニュアルでは上手く作業が遂行できなかったり、些細なことで悩みがちであった。	発達障害の従業員自身が自己マニュアルを作成すると共に、職場内外に相談可能なキーパーソンを配置し、相談しやすい体制を整備。	改善策 3	自己マニュアルの作成により、業務に対する理解が深まる。また、困った際には、キーパーソンに相談することで、徐々に自身で対応出来るスキルも習得できるようになっている。
2 職務遂行 5 マナー・ルールの習得	発達障害の従業員の入力ミスが多く、また声の大きさやエレベーターの乗り方など、マナー面で課題があった。	作業精度を向上するための方法を導入したり、休憩時間を取り入れた。また、ひとりSSTにより、職場でのスキル向上を目指した。	改善策 4	ミスの頻度が減少すると共に、マナーに対する周囲の評価が向上した。

## インタビュー

### 企業の声



●取締役 大柳 節子 さん

社会には様々なハンディを抱える人達がありますが、どんな障害であっても、企業はそこに応えるだけの工夫ができればよいと思います。色々な方たちと触れ合う中で障害を持つ社員が成長していると嬉しいと思います。また、160名の障害者の方と働いて、自分が勇気や元気を貰うことが多くあります。なお、仕事の切り出しを行う際には、存続可能な事業をできるだけ切り出すようにしており、特例子会社の意義や事業継続性を意識しています。



●精神保健福祉士 原 健太郎 さん

当社では、発達障害者の雇用に特化せず仕事にマッチする障害者の方がいれば雇用するというスタンスで採用を目指しています。採用した後は、支援体制を整え、職域の開拓に努めたいと思っています。なお、今後は精神障害者やHIV陽性の方々の雇用にも挑戦し、ダイバーシティ(P6用語解説参照)の促進に努めたいと思っています。

### 従業員の声



●金子 優樹 さん

僕は、永福学園を卒業し就職して半年になります。主にビル清掃を行っています。ゴミ収集は量が多く大変ですが、時間通りにできた時にはやりがいを感じます。学校では、時間通りに行えるような指導を受け、会社では、厳しい指導があります。しかしそこで折れずにやることで、会社が求める人材になっていけると感じています。清掃の仕事が、早めに終わった際には、いつもの仕事にプラスアルファの仕事をするようにしています。これからは、できればスクイーズやポリッシャーの仕事もやってみたいです。

●H さん

私は昨年入社し、WEB販促支援課で、HPの更新業務を担当しています。自分でタスク管理、スケジュール管理をし、記録を残すようにして仕事をしています。この会社は、自分の考えを伝えやすいですし、一年以上も安心して働けているのは、皆様のご配慮があるからと感謝しています。これからも、できるだけ長く安定して働いていきたいと思っています。



# 改善策紹介

## 改善策 1

キーワード 1 職場環境の構造化 2 職務遂行

### 正確かつスピーディーに 業務をこなすための職場環境を構築

所要時間を意識した作業遂行に課題を有する金子さんに対しては、「15分ごとのスケジュール表」を示し、時間を意識して業務に携わってもらった。また、先輩従業員が作業方法をモデルとして示したり、「視覚的に理解しやすいマニュアル」を準備した。入社して半年たった現在は、時間内に作業を終わらせることができるようになり、余裕がある場合はプラスアルファの作業をする等、自身でも常に工夫しながら業務を行っている。

業務が途切れた時間帯に業務と関係のない話をしたり、集中力が途切れがちになるAさんに対しては「スケジュール表」を作成し、Aさんが業務中にも確認しやすい位置に掲示した。その結果コンスタントに作業を実施できるようになった。

(P69 ⑧15分ごとの作業スケジュール、P70 ⑨作業が途切れないためのマニュアル 参照)



▲清掃中の金子さん

▼視覚的に理解しやすいマニュアル  
視覚的に理解しやすいマニュアル  
色分けと写真を使って明るく具体的に  
作りましょう

仕事をする前に…

①「あいさつ」はできますか？

- ・ おはようございます。
- ・ こんにちは。
- ・ すみません。
- ・ ありがとうございます。

②服装は整っていますか？

- ・ スポン、シャツは汚れていませんか？
- ・ 「えい」はきちんと、できていますか？
- ・ ボタンはとめていますか？
- ・ シャツをスポンに入れている人は、きちんと入っていますか？

準備ができれば、仕事に入りましょう！

## 改善策 2

キーワード 2 職務遂行 4 障害理解

### 発達障害をテーマとした研修の実施、指示出しとスケジュール 管理の改善、職場環境の調整によりスムーズな業務の実現

WEB販促支援課には、12数名の従業員中、2名の発達障害の従業員が勤務している。以下の取り組みにより、発達障害の従業員の職務遂行を支援している。

○担当課長が発達障害について研修会等で勉強すると共に、課内における知識の共有のため、発達障害の従業員も参加した研修会を実施。

○Hさんへの対応

①スケジュール管理の工夫

業務を依頼する際、必ずメールや手書きでお知らせすることを徹底した。また、複数の業務を依頼すると混乱する可能性があるため、ひとつ業務が終了してから、次の業務をお願いする体制を整えた。Hさんも、聞きのがしややり忘れを防ぎ、スケジュール管理を円滑に行うため以下のツールを活用した。

#### 「付箋を活用した重要度表」

過去に注意されたことや重要事項を、色分け、カテゴリー分けの上付箋に記載し貼付けたもの

#### 「カレンダーを活用したTODOリスト」

依頼された業務の締切日をカレンダーに記載し、終了した業務に線を引いたもの

②集中力アップの工夫

集中力の持続のため、Hさんから「気になる部分」を聞き取った。そして、Hさんが働きやすいよう配慮した。

気になること	対応方法
電話対応	他の従業員が対応する。
香水	同じチーム(4~5名)の従業員は、香水をつけないようにする。
音	耳栓の使用を許可し、不要な音を遮断する。
光	サングラスの着用を許可する。

#### ※ここがポイント

発達障害の従業員の中には、感覚過敏(P6用語解説参照)のため、Hさんのように、音、匂い、光等が気になり、作業に集中しにくい場合があります。音が気になる場合は耳栓を使用する方法があります。また光が気になる場合は、照明を暗くしたり、サングラスを着用する方法があります。



▲耳栓、サングラス着用して作業するHさん

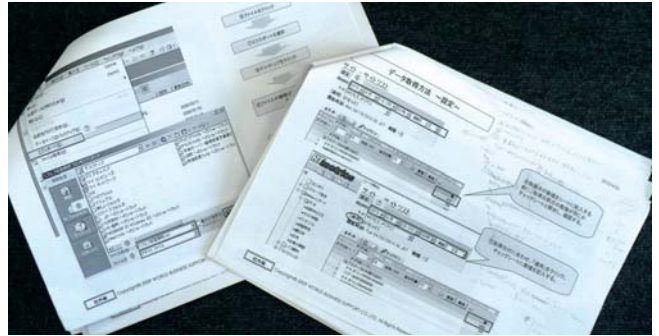
改善策  
**3**

キーワード 2 職務遂行 3 相談・支援体制の確立

発達障害の従業員による自己マニュアル作成と、  
相談・支援体制の確立

Hさん同様、WEB販促支援課で勤務するKさんは、既存のマニュアルだけでは工程が省略されていて、上手く理解できないことがあった。また、業務の遂行や職場内におけるコミュニケーションで悩むことがあった。そこで、マニュアル(プリントスクリーンを駆使し、フローチャート化し吹き出しにより詳細を記載する等視覚的に分かりやすいマニュアル)を自身で作成した。また些細なことで、悩みがちであったため相談できるキーパーソンを多く配置し、サポート体制を構築した。

自己マニュアルの作成により、Kさんの業務に対する理解が深まり、安心して仕事に取り組める環境が整った。また困ったことがあった際に、事業所内外の相談者に伝えることができたり、最近では自分で対応できるようなスキルも徐々に習得しつつある。



▲Kさん作成マニュアル

K社員の相談支援体制の確立

K社員が、些細なことでも相談できるキーパーソンを多く配置し、連携できる体制を構築した。

支援者	支援内容
東京障害者職業センター A氏	定期訪問、相談支援、業務アドバイス (例) 同じことを聞かないようにするための「失敗ノート」活用など
ハローワーク足立 B氏	相談支援、業務アドバイス (例) 解釈のすれ違いが起きないための「復唱」方法、居眠りをしてしまった際の携帯バイプレーター活用、自己マニュアル作成時のアドバイスなど
(株) ワールド C産業医	産業医面談、労働時間アドバイス (例) K社員はフル勤務を希望しているが、体調や疲れやすさを考慮し、現在週4日勤務で調整。
WEB販促支援課 D課長	業務全体のフォロー
人事課労務管理 E氏	定期訪問、相談支援、研修(ひとりSSTなど)

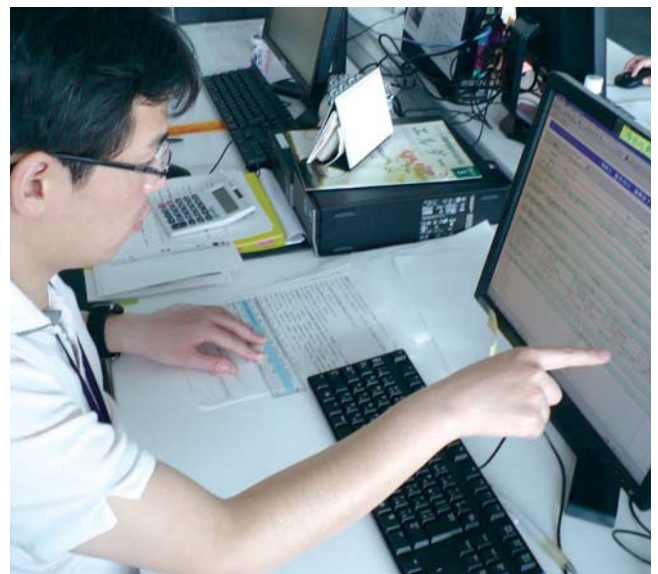
改善策  
**4**

キーワード 2 職務遂行 5 マナー・ルールの習得

作業精度の向上と、職場におけるマナー・ルールの習得

Tさんはアンケート入力作業において、作業スピードは速いが、入力漏れやミスが1日20件ほど発生していた。また、エレベーター内でのマナーや、声の大きさの調整に課題があった。作業については、まず声を出して内容を読み上げてから入力を実施した。入力後は再度読み上げると共に、指差し確認をしてから次の項目に取り掛かった。長時間入力をする際は、5分程度のリフレッシュ休息を数回導入することにより集中力を保持した。また、エレベーター内でのマナーについては、「ひとりSST(P.5用語解説参照)」を実施。具体的には、課題改善のための目標を設定し、テキスト方式で学習を深めると共に、宿題を課し業務中に練習をくり返した。

これらの取り組みにより、ミスは5~10件に減少した。また、様々なマナーも身に付き、声の大きさの調整も適切にできるようになり、周囲の評価は向上している。



▲指差し確認しながら作業するTさん