

平成25年度  
障害者雇用  
職場改善好事例

# 奨励賞

## 第一貨物株式会社 上越営業所 (新潟県上越市)

就労支援機関と連携した職場作りや業務上での見える化の工夫により、安定した勤務や円滑な業務のステップアップを実現



1 支援機関のサポート

2 業務体制の工夫・改善

3 職務創出

4 職務遂行

5 スキルアップ



### 事業所の概要

昭和16年に設立され、本社は山形県山形市にあり、全国71カ所に営業所などを展開している。上越営業所では、3名の障害者を雇用している。

従業員数 **17名**

### 精神障害者雇用の経緯

本社から全国の事業所に対して障害者雇用の指示があったため、本格的に障害者雇用を進めるようになった。事業所では、初めて雇用した精神障害者が短期に離職したことを教訓にして、就労支援機関や支援制度を活用するなど、雇用継続を重視した採用を進めた。

### 業種及び主な事業内容

貨物自動車運送事業、貨物利用運送事業など

### 精神障害者雇用数・従事作業

精神障害者 **3名**

<従事作業>

事務作業 (送り状や伝票の作成・印刷)、荷物の仕分、ドライバー到着点呼など

### 活用制度・支援機関

[採用前]

トライアル雇用

[採用後]

就業・生活支援センター

### 精神障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート	週の労働時間が30時間以上	1名
	アルバイト	週の労働時間が20～30時間未満	2名
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	1年～2年未満	2名
	2年～3年未満	1名
	3年～4年未満	
	4年～5年未満	
	5年以上	

## 取組の概要

	キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
改善策①	1 支援機関のサポート 2 業務体制の工夫・改善	事業所は、以前採用した精神障害者が体調を崩し退職に至った経験を教訓にして、安定して長く働き続けられるための職場を実現したいと考えていた。	まず、就労支援機関を活用した採用を進めた。個々の特性や体調などは職場実習で把握し、担当業務は本人に加えて就労支援機関とも相談して決めるようにした。また、担当業務は2人体制とし、就労支援機関には、採用後も本人たちとの相談に随時応じてもらうようにした。	2人体制にしたことで、仕事に対する安心感と余裕が生まれ、落ち着いた作業ぶりにより、誤出荷はほとんど発生しなかった。また、通院などによる休暇を計画的に取ることができ、精神障害のある従業員は大きく体調を崩すことなく継続した勤務を行うことができるようになった。
	3 職務創出 4 職務遂行 5 スキルアップ	Mさんは荷物仕分の仕事に慣れ、安定した勤務が行えるようになったため、事業所は業務のステップアップを図りたいと考えていた。	事務業務の一部だった「荷札・伝票の作成業務」を切り出し、Mさんに担当してもらうことにした。また、業務の実施ではドライバーから口頭で伝票作成の依頼を受ける方法からシートに記入してもらい依頼を受ける方法に改善した。	シートにより依頼を受ける方法によって、混乱なく業務に応じられるようになった。Mさんは業務の幅が広がったほか、自ら質問を行ったり、電話の対応や手が空いた時に他の従業員を手伝うなど、意欲的に仕事に取り組むようになった。



インタビュー

## 企業の声

### ▼ 高橋 賢次さん (上越営業所所長)

障害者雇用は本社からの指示がきっかけでしたが、障害者の人件費を本社がバックアップしてくれる仕組みによって、小規模な営業所でも雇用を推進することができました。これまで、従業員が手分けして行わなければならなかった荷物仕分などの作業を、精神障害のある従業員の担当業務にしたことで、他の従業員は本来業務に専念できるようになり、その結果、事業所の業績が向上しました。また、精神障害のある従業員に講じた工夫や配慮が、他の従業員にも役立ったほか、障害者が忙しい時には周囲が進んで援助やねぎらいの言葉をかけるなど、事業所全体の雰囲気は明るくなり、職場の活性化が図られていることを実感しています。



## 従業員の声

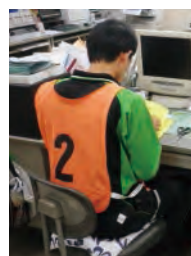
### ▽ M・Nさん【勤続3年】

伝票・荷札の作成、パソコン入力、プリンター出力の作業をしています。地元の福祉事業所に通い、就労の訓練を積み、働く体力を作ったからこそ、現在も仕事が続けられていると思います。毎日仕事を頑張ることが目標です。



### ▽ 畠山さん【勤続1年6ヶ月】

倉庫での荷物の仕分、出荷作業、清掃を行っています。私もM・Nさんと同じ福祉事業所を利用して入社しました。初めての就職ですが、一生懸命頑張っています。



## 改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 支援機関のサポート

2 業務体制の工夫・改善

就労支援機関と連携した雇用管理の工夫により、安定した勤務を促進

以前、事業所が精神障害者を雇用した時に、時間に追われる業務を任せただけで精神的な負担が重なった結果、本人は体調を崩し短期間で退職した。こうした過去の経験を教訓にして、事業所は精神障害者が安定して長く働き続けられるための職場作りに取り組むことにした。そのためには、受入れが重要と考え、まず、就労支援機関を活用し、就職希望者を2名採用することにした。採用に当たっては、1～2週間程度の職場実習を行い、個々の特性や体調などを把握するとともに、本人に適した担当業務を本人に加えて就労支援機関の担当者とも相談しながら決めるようにした。また、就労支援機関には採用後も月1回程度の事

業所訪問を依頼し、本人たちとの相談に随時応じてもらうようにした。さらに、2人体制とし、倉庫で荷物仕分の業務を任せることにした。2人体制のため、業務を一人で抱え込む必要がなく、このことが精神障害のある従業員に安心感と余裕を生んだ。その結果、落ち着いて作業ができるようになり、誤出荷はほとんど発生しなかった。また、業務の役割分担を本人たちの話し合いによって明確化したことで、各人が仕事に責任感を持つ一方、通院などによる休暇を計画的に取るができるようになった。現在も精神障害のある従業員は大きく体調を崩すことなく継続した勤務を行っている。



### ポイント

#### 職場の改善 (見える化)

精神障害のある従業員が担当する倉庫内での荷物仕分は、限られた時間の中で慌ただしく行うため、誤出荷を防止する対策が必要でした。そのような中、現場の従業員から荷物棚の明示について提案があり、早速導入しました。その結果、精神障害者だけでなく、他の従業員たちにとってもミス防止の対策として十分な効果をもたらしました。



▲改善前の荷物棚



▲改善後の荷物棚

## 改善策

# 2

### キーワード

### 3 職務創出

### 4 職務遂行

### 5 スキルアップ

## 業務上での「見える化」の工夫により、円滑な業務のステップアップを実現

Mさんは荷物仕分の仕事に慣れ、安定した勤務が行えるようになってきたため、事業所はMさんの職域拡大に取り組み、業務のステップアップを図りたいと考えていた。仕事の洗い出しを行っていた中、一般事務を担当していた従業員が退職したため、事業所は事務業務の一部をMさんの担当にできないか検討を行った。その際、就労支援機関の担当者にも相談し、本人に適した仕事内容をピックアップした。その結果、「荷札・伝票の作成業務」を本人に担当してもらうことにした。仕事の手順や端末の操作などは、当初、口頭で教えていたが、Mさんは自主的にメモを取り、ノートに作業手順などをまとめた自己流のマニ

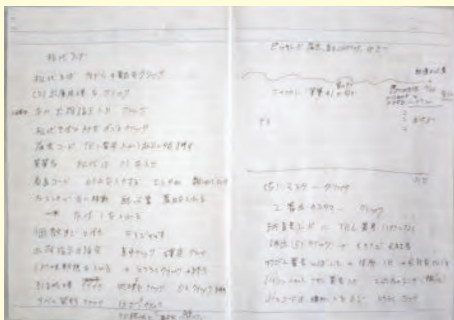
ュアルを作成することで、新しい仕事を早く覚えられるようになっていった。一方、この業務はドライバーから口頭で指示や依頼を受けることが多かったため、時々本人は依頼内容を整理できなくなり混乱する場面が見られた。そこで、新たに「荷札・依頼伝票箱」を設置し、ドライバーがシートに記入してMさんに依頼を行う方法に改善した。Mさんは、当初、黙々と作業を行っていたが、徐々に自ら不明点を質問するようになったほか、手が空いた時は他の従業員の仕事を手伝うなど、意欲的に取り組む姿勢が見られるようになった。現在、Mさんは電話にも対応できるようになるなど、仕事の幅が着実に広がってきている。



▲仕事の切り出しによって創出した荷札・伝票の作成業務

## 解説

- 事業所では、精神障害のある従業員に仕事を教えたり、指示する場合は、簡単な手順書や依頼シートなど、目で確認できる資料を用いるようにしています。こうした「はっきり見える化・はっきり分かる化」の工夫は、さほど労力をかけず導入でき、本人にとって仕事のしやすさをもたらします。



▲精神障害のある従業員が作成したマニュアル



▲見える化の一環で導入した荷札依頼シート