

平成25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（東京都港区）

現場と社内支援者との連携による個別課題への対応により、職場定着を推進



キーワード

1 社内支援体制

2 職務遂行

3 マナー・ルールの習得

4 個人目標の設定



事業所の概要

平成16年に株式会社ワールドの100%出資の子会社として設立され、同年5月に特例子会社として認定された。本社は兵庫県神戸市、東京店は東京都港区にあり、全体で184名の障害者を雇用している。オフィスで従事する業務が中心だが、近年はオープンカフェ喫茶事業やグループ会社店舗でのバックヤードにおける業務など、障害者が活躍できる職域の拡大にも力を入れている。

従業員数 **578名**

業種及び主な事業内容

親会社及びグループ会社から受託した事務系業務、物流業務、清掃業務など

精神障害者雇用数・従事作業

精神障害者 **28名**

<従事作業>

商品管理業務、社員食堂での食器洗浄業務、飲食品の販売など

精神障害者雇用の経緯

設立当初から精神障害者を含めた障害者雇用を推進してきたが、平成22年に精神保健福祉士を採用・配置し、精神障害者の雇用と職場定着を推進するための社内サポート体制を構築した。

活用制度・支援機関

[採用前]

トライアル雇用

[採用後]

ジョブコーチ支援
就労支援センター

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・アルバイト	週の労働時間が30時間以上		23名
	週の労働時間が20～30時間未満		5名
	週の労働時間が20時間未満		

勤続年数	1年～2年未満	18名
	2年～3年未満	6名
	3年～4年未満	3名
	4年～5年未満	
	5年以上	1名

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	<ol style="list-style-type: none"> 社内支援体制 職務遂行 	<p>カフェで喫茶業務を担当することになったAさんは、当初、強い緊張のため、業務時間中に体調不良を訴えて長い休憩を取ったり、週1回程度の欠勤が見られるなど、不安定な勤務状況が続いていた。</p>	<p>知的障害のある従業員（メンバー）が実施する作業を手伝う役割だったAさんに、計算やお金の取扱いなど、メンバーが苦手とする作業を担当してもらうことによって、仕事に対する責任感と意欲を促すようにした。</p>	<p>Aさんは、緊張が徐々になくなるとともに、不調の訴えや欠勤が減り、安定して勤務が行えるようになった。また、自身が果たす役割や責任をはっきり認識できるようになり、作業に対して熱心に取り組む姿勢が見られるようになった。</p>
改善策②	<ol style="list-style-type: none"> マナー・ルールの習得 職務遂行 個人目標の設定 	<p>アパレル店舗のバックヤードに配置となったBさんは、緊張が強いために採用当初から表情が硬く、売場での作業の際には笑顔でお客さんに接することができなかった。また、担当業務については、作業もれや一日の作業量が増えないため、店長から度々注意を受けていた。</p>	<p>「笑顔トレーニング」や「あいさつ用語の基本」など接客態度の課題を用意し、サポートスタッフの同席のもと、反復練習してもらうこととした。また、作業については、サポートスタッフがBさんの作業手順を確認し、見落としが少なくなるように手順を改善した。さらに、Bさんの業務目標を明確にした上で、バックヤードに目標を掲示し、店舗スタッフへの共有を図るとともに、目標に向けた適切な指導について、サポートスタッフから店舗スタッフへ依頼した。</p>	<p>Bさんは、店内で適切なあいさつが行えるようになったほか、作業手順の改善によって、作業の見落としがほぼなくなった。さらに業務目標を意識することで、一日の作業量は徐々に増え、店長やスタッフからの指導に対して前向きに受け止められるようになった。</p>



インタビュー

企業の声

▼ 川上 知之さん（代表取締役社長）



弊社では、精神保健福祉士の資格を持つ従業員をサポートスタッフとして人事部に配置し、障害のある従業員が働く各業務部門をサポートする体制を整えています。サポートスタッフは日々、障害のある従業員の相談支援を行う一方、店舗への配置など、職域の拡大に向けた活動にも力を入れています。店舗の従業員は、精神障害のある従業員への接し方や気配りなどをサポートスタッフから学びますが、接客に携わる者にとって普段から気配りを意識することは、障害のある従業員に対してだけでなく、お客様への適切な対応にも役立つものと考えており、ひいては顧客サービスの向上を企業にもたらすものと期待しています。

従業員の声

▽ Yさん【勤続2年6ヶ月】



以前は社員食堂の食器洗浄の仕事をしていましたが、現在はアパレル商品のシール貼り、タグ付け、品質管理の入力チェックなどを担当しています。私は不安や悩みをためやすいので、仕事や人間関係で生じた悩みは必ず上司やジョブコーチに相談して、その日のうちに解決するように心がけています。職場で相談が行えるので、毎日安心して働けます。現在は短時間の勤務ですが、早く一人前に働けるようになりたいと思います。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 社内支援体制

2 職務遂行

実施業務に関する役割分担の明確化により、意欲や責任感を育成

Aさんは、知的障害のある従業員(メンバー)数名が働くカフェで喫茶業務を担当することになったが、当初、強い緊張があったため、業務時間中に体調不良を訴えて1時間程度の休憩を取ったり、週1回程度の欠勤が見られるなど、不安定な勤務状況が続いていた。サポートスタッフ(解説を参照)はこうした状況の中、本人やカフェの店長と継続して相談を行い、Aさんが職場で安定して働けるようにするためにどうすれば良いかを検討していた。そのような中、サポートスタッフは、メンバーが実施する作業を手伝う役割だったAさんに、計算やお金の取扱いなど、メンバーが苦手とする作業を担当してもらうことによって、仕

事に対する意欲と責任感を促すようにした。メンバーと作業を分担するようになってから、Aさんの勤務態度に変化が見られるようになった。緊張が徐々になくなるとともに、不調の訴えや欠勤が減り、安定して勤務が行えるようになった。また、自身が果たす役割や責任をはっきり認識できるようになり、作業に対して熱心に取り組む姿勢が見られるようになった。現在、Aさんは店長やメンバーから頼りにされる存在になり、周囲への気遣いを行うとともに接客のスキルも向上してきている。

業務内容	業務の流れ	担当	
		Aさん	メンバー
材料の買い出し	① 仕入材料及び個数の確認	○	
	② スーパーマーケットへ移動	○	○
	③ 店内での仕入材料探し		○
	④ レジでの会計	○	
	⑤ 購入材料の店舗までの運搬		○
	⑥ 銀行窓口での売上の入金	○	
販売業務	① コーヒーの販売		○
	② 味噌汁の販売	○	
	③ お客様の呼び込み		○
	④ 金銭の授受	○	
	⑤ お客様の要望対応	○	

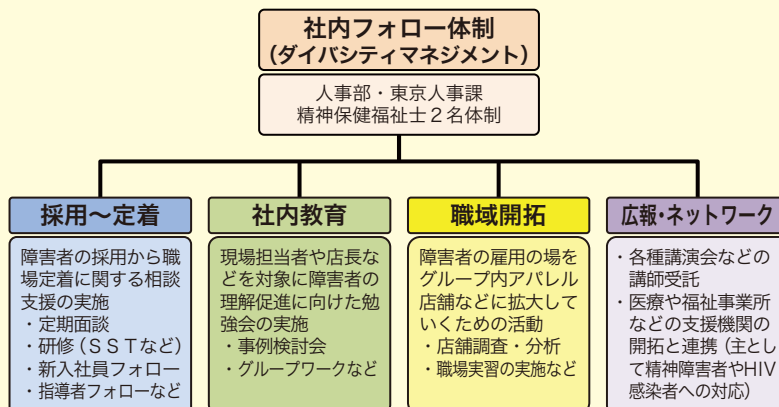
▲販売業務の役割分担表



▲サポートスタッフの原さん(左)と横内さん(右)

解説

事業所では、精神保健福祉士の資格を持つ従業員2名(サポートスタッフ)を東京オフィス人事課に配置し、下図のような機能・役割に基づいた活動を日々実施しています。サポートスタッフは、様々な部署や現場で働いている障害のある従業員や業務管理者などから要請があれば、現場に駆けつけ、早期に問題解決を図るために相談支援などを行うほか、店長など職場リーダーに対する「社内教育」にも力を入れています。事業所では、職場リーダーたちが障害に関する知識や対応を身につけることによって、サポートスタッフに頼らず、雇用管理を自ら行えるようになることを目標としています。



改善策

2

キーワード

3 マナー・ルールの習得

2 職務遂行

4 個人目標の設定

作業手順の改善や業務目標の設定により、意欲を育て、生産性を向上

Bさんはアパレル店舗のバックヤードへの配置になったが、仕事場面では緊張が強いために採用当初から表情が硬く、売場での作業の際には笑顔でお客さんに接することができなかった。また、商品の売価変更の業務を担当していたが、作業もれが見られたことや一日の作業量が増えないため、店長から度々注意を受けていた。こうした状況の中、サポートスタッフは、店長やBさんと相談を行い、改善に取り組むことにした。まず、「笑顔トレーニング」や「あいさつ用語の基本」など、接客態度の課題を用意し、サポートスタッフの同席のもと、Bさんにロールプレイにより反復練習をしてもらうこととした。また、作業については、サポートスタッフがBさんの作業

手順を確認し、見落としが少なくなるように手順を改善した。さらに、Bさんの業務目標を明確にした上で、バックヤードに目標を掲示し、店舗スタッフとの共有を図るとともに、目標に向けた適切な指導について、サポートスタッフから店舗スタッフに対して依頼をした。その結果、本人は、店内で適切なあいさつが行えるようになったほか、作業手順の改善によって、作業の見落としがほぼなくなった。さらに業務目標を意識することで、一日の作業量は徐々に増え、店長やスタッフからの指導を前向きに受け止められるようになった。現在、Bさんはアパレル店舗で働くことを誇りに感じながら高い意欲を持ち勤務を継続している。

業務日報		
		平成 年 月 日
		名前 <input type="text"/>
【1日の流れ】		
時間	業務内容	気づき
【1日の振り返り】		
カテゴリ	当てはまるものに、○をつけてください。	
出勤	ゆとりあり 問題なし 遅れた とても遅れた 気分が悪くなった	
モチベーション	前向きに頑張れた 頑張れた 落ちる気ない やる気をなくした	
業務量	たくさんあった ちょうどよかった まだできる	
業務内容	厳密にこなせた 難しいこともあったがクリアできた 賄いかけた	
人間関係	良好 うまく話せなかった	
挨拶	大きな声で挨拶 普通の声で挨拶 小さな声で挨拶	
体調	良好 普通 悪い	
メンタル	良好 普通 悪い	
生活面	順調 悩みあり	
相別	喜びごと	
	悩みごと	
【1日の感想】		
<input type="text"/>		

▲事業所が振り返りのために作成した業務日誌 (⇒p.63)



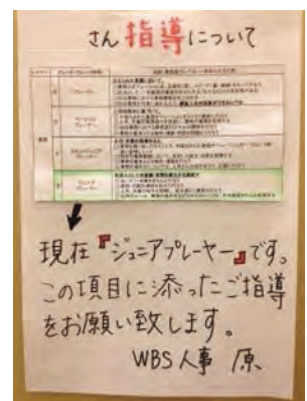
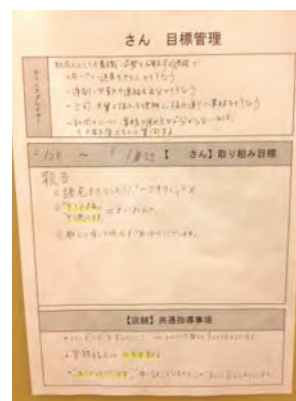
①変更漏れを防ぐため、箱から商品をすべて出す。



②指示書と商品数が同数であることを確認する。



③売価変更シールを貼り、箱へしまおう。



▲取組目標の明示化。左はBさんに目標意識を継続してもらうために作成したシート。右は店舗スタッフ向けにBさんへの指導項目を明示したシートになる。