



株式会社かんでんエルハート (大阪府大阪市)

個々の状況に応じた業務付与によるステップアップと、組織的な支援体制の構築により、職場定着を推進



- 1** 職務遂行
- 2** 社内支援体制
- 3** メンタルヘルスケア
- 4** 社内研修
- 4** 支援機関との連携



事業所の概要

平成5年に大阪府、大阪市及び関西電力株式会社の共同出資による第3セクター方式の特例子会社として設立された。現在、住之江ワークセンター (本社)、ビジネスアシストセンター及び高槻フラワーセンターの3拠点に合計107名の障害者を雇用している。

**従業員数 163名**

業種及び主な事業内容

印刷事業、メールサービス事業、園芸事業など

精神障害者雇用の経緯

平成17年から精神障害者の雇用を開始するとともに、社内支援体制の強化を図るため、第2号ジョブコーチを各職場に配置した。平成21～22年度に受託した精神障害者雇用促進モデル事業 (厚生労働省) の取組を踏まえ、現在は、精神障害者を含めた人材活用や、雇用管理の仕組み作りに力を入れている。

精神障害者雇用数・従事作業

**精神障害者 7名**

<従事作業>  
総務・経理の事務業務、園芸業務、商品発送業務など

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  
障害者職業センター

精神障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員		7名
	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		
	週の労働時間が20～30時間未満		
	週の労働時間が20時間未満		

勤続年数	1年～2年未満	
	2年～3年未満	
	3年～4年未満	5名
	4年～5年未満	
	5年以上	2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	1 職務遂行	事業所は精神障害のある従業員の適性や能力がわからない中で、業務を段階的に任せていく方法をとらなかったため、能力を超えた業務が設定されることがあり、次第に仕事に対する自信を本人がなくなっていた。一方、役職者や同僚は本人の指導やフォローに度々時間を割く必要が生じた結果、職場の生産性が低下していった。	配属先の業務内容を分析して、本人に適性のある業務を切り出すとともに、難易度別に業務を細分化した。そして、採用後間もない者などには難易度の低い業務から設定し、仕事の慣れに応じて難易度が高い業務にステップアップするようにした。また、フロー図や写真などを盛り込んだ手順書を新たに作成し、本人への業務指導の際に用いるようにした。	能力や慣れに応じた難易度の業務を行うことによって、本人に自信や意欲が芽生えるとともに着実な業務のステップアップが図れるようになった。また、業務手順書を用いた現場指導によって本人は仕事を理解しやすくなり、独力で業務を実施できるようになるまでの期間が短縮され、職場全体の生産性が向上した。
	2 社内支援体制 3 メンタルヘルスケア 4 社内研修 5 支援機関との連携	開業以来、障害のある従業員が持つ能力の発揮や職場定着に向けて、第2号ジョブコーチや社内カウンセラーなどの支援者を社内配置してきたが、情報共有や支援の仕組みを社内に整備しておらず、支援者が各々の考えで対応してきたため、障害のある従業員に効果的な社内サポートが行えない状況が見られた。	社内プロジェクトを発足させ、①従業員サポートの対象者と各支援者の役割分担の明確化②適切な従業員サポートを行うためのフローの策定③情報共有の仕組み作り、などの方針を作成し、組織的に対応を図る従業員サポート体制を再構築した。また、このサポート体制を円滑に運用するために、障害特性や相談技術の向上を図る研修を定期的実施した。	障害のある従業員に対して、所属部署でのラインによるサポートの強化が図られ、不調の予防や不調者の早期発見・対処が行えるようになった。また、客観的な事実に基づき社内外の支援者が連携しながら組織的に支援することによって、支援者各人に負担が集中することなく効果の高いサポートが行えるようになった。



インタビュー

## 企業の声

### ▼ 前川 光三さん (代表取締役)

精神障害者の雇用を通じて、様々な改善や工夫を実践し、その有効性を検証しながら、雇用管理のノウハウを蓄積してきましたが、障害のある従業員の職場定着を図るためには、上司や社内カウンセラー、さらには社外の支援者が連携して、客観的事実に基づいて支援する仕組み作りが重要であると認識させられました。現在、弊社では、上長が行うラインによるサポートと、それに社内外の専門家・支援機関が必要に応じて連携する組織的支援体制を構築しております。この支援体制によって、職制を通じて支援できる雰囲気社内形成されるとともに、事実を共有し、事実に基づいた対策及び対策の評価といったPDCAを回す支援が事業所全体に浸透し始めています。



## 従業員の声

### ▽ T・Sさん【勤続4年】

私は以前の職場で経理を担当した経験があったため、現在、フルタイム勤務で経理業務全般を担当しています。長く働き続けるためには、「睡眠」・「休養」・「服薬」・「ストレスの管理」を自ら心がけるよう、主治医から助言をもらい、普段から生活リズムを崩さないように早めの就寝などを心がけています。また、私は仕事に没頭し過ぎると自分がコントロールできなくなることがありますが、そのような場面では周りから声をかけてもらい、気をつけることができます。職場の人たちの理解やサポートによって、体調を崩すことなく、安心して働き続けられることを実感しています。

# 改善策紹介

改善策

1

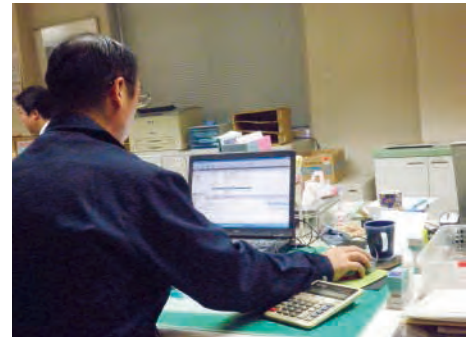
キーワード

1 職務遂行

業務内容の細分化や手順書の整備により、業務の円滑な理解やステップアップを促進

当初、事業所は精神障害のある従業員の適性や能力がわからない中で、業務を段階的に任せていく方法をとらなかったため、本人の能力を超えた業務を設定することがあった。そのため、次第に仕事に対する自信を本人がなくなっていく。一方、役職者や同僚は本人の指導やフォローに度々時間を割く必要が生じた結果、職場の生産性が低下していった。こうした中、事業所は配属先の業務内容を分析して、本人に適性のある業務を切り出すとともに、難易度別に初級、中級、上級の三段階に業務を細分化した。そして、採用後間もない者などには難易度の低い業務から設定し、仕事の慣れに

て難易度が高い業務にステップアップするようにした。また、フロー図や写真などを盛り込んだ手順書を新たに作成し、本人への業務指導の際に用いるようにした。こうして、精神障害のある従業員は能力や慣れに応じた難易度の業務を行うことによって、仕事上での失敗体験が減り、自信や意欲が芽生えるとともに着実な業務のステップアップが図れるようになった。また、業務手順書を用いた現場指導によって本人は仕事を理解しやすくなり、独力で業務を実施できるようになるまでの期間が短縮された結果、職場全体の生産性が向上した。



▲業務分析と難易度別の整理によって、業務遂行結果を客観的に評価・フィードバックできるようになり、精神障害のある従業員が自身の業務遂行上の課題や目標を具体的に認識できるようになった。

### 業務手順書

**① 物品等購入簡易りん議書** (業務課)

取次役	部長	総務課長	リーダー	金平	係	合議課長	リーダー	
予 定								
実 績	取次役	部長	総務課長	リーダー	金平	係	合議課長	リーダー

**②** 「物品等購入簡易りん議書」の作成方法(請求書払いの場合)。

作成者：金平  
作成日：平成 24年 8月 15日  
改定日：平成 24年 11月 19日

テンプレートを名称変更し保存する。

(1) 予算4,000業務課バックアップフォルダ金平提出済み定期業務 以下に各種業務データあり。(ハイパーリンクとなっているので Ctrl+クリックでフォルダを開く。)

(2) 各種定期支払いは、今までのデータを使用し変更作成をおこなう。

① 支払い先(購入物)別にフォルダ分けしている。

A) (01アラブ等)：場所については、わからない場合は「金平」に確認する。

② 直近のものをテンプレートとして利用のため読み込む。

③ 誤保存を避けるため、下記のように保存する。

A) 毎月1ファイルにてデータ管理しているもの。

- 名前を変更し別名保存。

B) ワークシート名にてデータを管理しているもの。

- ワークシートを複製し別名保存。

(以下の項目は、別紙見本の番号に対応しています。1~12)。

1. 箇所の確認。

### 業務フロー

各部署	業務担当者	業務課	企業課	経理課	金庫課	設備・情報システム	説明等
① 依頼	① 依頼	① 依頼					① 依頼は、毎月1日までに業務課に提出し、業務課長が承認する。承認後は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	② 承認	② 承認					② 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	③ 実行	③ 実行					③ 実行：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	④ 承認	④ 承認					④ 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	⑤ 承認	⑤ 承認					⑤ 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	⑥ 承認	⑥ 承認					⑥ 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	⑦ 承認	⑦ 承認					⑦ 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	⑧ 承認	⑧ 承認					⑧ 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	⑨ 承認	⑨ 承認					⑨ 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。
	⑩ 承認	⑩ 承認					⑩ 承認：業務課長が承認した内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。依頼内容は、業務課長が承認した内容に基づき、各部署に依頼を行う。

▲事業所が作成した手順書・業務フロー図(⇒p.64)



## 改善策

# 2

### キーワード

2 社内支援体制

3 メンタルヘルスケア

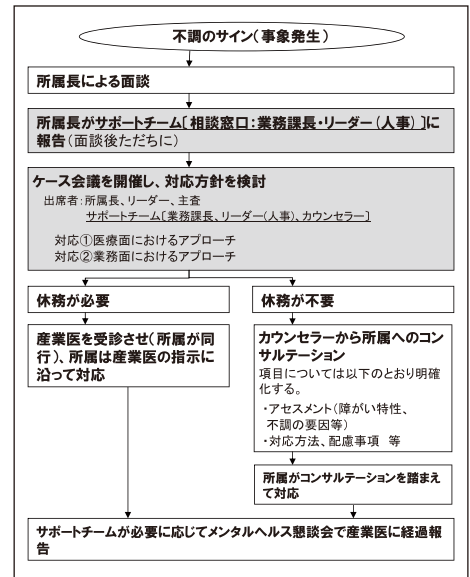
4 社内研修

5 支援機関との連携

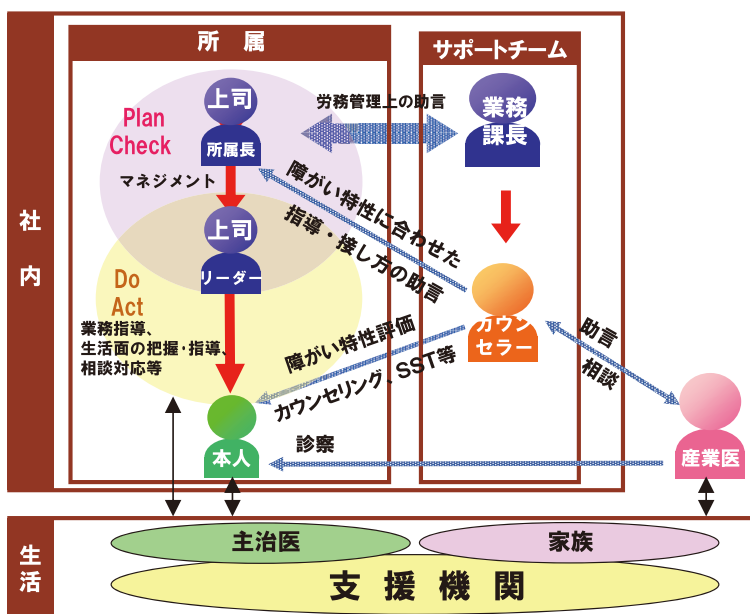
## 組織的な支援体制の構築により、個別課題への組織的な対応を実現

平成7年の開業以来、障害のある従業員が持つ能力の発揮や職場定着に向けて、障害者職業生活相談員、第2号ジョブコーチ、社内カウンセラーなどの支援者を社内配置してきたが、情報共有や支援の仕組みを社内に整備しておらず、支援者が各々の考えで対応してきたため、効果的な社内サポートが行えない状況が見られた。事業所は障害のある従業員を支援するためには、支援者が個々に対応するのではなく組織的に支援を行う仕組みが必要と考え、業務部長、ジョブコーチ、社内カウンセラーをメンバーとする社内プロジェクトを発足させ、従業員サポートの仕組みを具体的に検討することとした。プロジェクトでは①従業員サポートの対象者と各支援者の役割分担の明確化②適切な従業員サ

ポートを行うためのフローの策定③情報共有の仕組み作り、などの方針を作成し、従業員サポート体制を再構築するとともに、職制を通じて事業所全体に方針の周知を行った。また、このサポート体制を円滑に運用するために、障害特性や相談技術の向上を図る研修を定期的実施した。こうした取組によって、所属部署でのラインによるサポートの強化が図られ、不調の予防や不調者の早期発見・対応が行えるようになった。また、客観的な事実に基づき社内外の支援者が連携しながら組織的に支援することによって、支援者各人に負担が集中することなく効果の高いサポートが行えるようになり、現在、精神障害のある従業員は今まで以上に安定して働き続けられるようになっている。



▲事業所が作成した不調者対応フロー図(⇒p.65)



- ← ラインケア
- ← 内部支援・連携
- ← 外部支援・連携

### 当社から社外資源に求めていること

- 支援機関 に対して
  - ・生活支援(家事、余暇活動、金銭管理等)
- 主治医 に対して
  - ・診察や治療(服薬調整等)
- 家族 に対して
  - ・家庭での様子についての情報提供や支援

▲事業所におけるサポート体制のイメージ