

口頭発表 第1部

第一生命チャレンジドにおける職場定着と人財育成

－6年間をふりかえって－

臼井 聡美（第一生命チャレンジド株式会社 職場定着推進室 課長補佐）

1 はじめに

第一生命チャレンジド株式会社は第一生命保険株式会社（以下「第一生命」という。）の特例子会社であり、平成18年8月に設立してから6年が経過した。設立当時は2業種で社員数も10名ほどであったが、現在は事務系（名刺等印刷、書類発送）、清掃、喫茶、給茶、ランドリーの多業種で社員数は149名となっている。

この6年間で事業を拡大してきたが、障がい者雇用に対する考え方は大きく変わってきている。今回は書類発送グループの出来事を例に、働き続けるために必要なことについて述べていきたい。

2 書類発送グループの変遷

(1) 書類発送グループの概要

書類発送グループは、第一生命の東京コールセンター内で、主に保険に加入しているお客さまへの書類を発送する業務を行っている。

表1 書類発送グループの業務と人数の推移

	業務内容	人員				計
		リーダー	トレーナー	一般職員	パートスタッフ	
H18	書類発送業務開始 <DM 発送業務> 書類印刷・封入・封緘	1		2		3
		1		5		6
		2		7		9
H19	<DM 発送業務> 拡大+点検業務	3		9		12
H20	3月 新規業務開始 <手続書類発送業務> 手続書類の 印刷・点検業務	3		12		15
H21	<DM 発送業務> 拡大+種類増加	8		13		21
H22	<手続書類発送業務> 次年度大幅拡大 に向け大量増員	8		25	3	36
H23	4月 <手続書類発送業務> 業務量が大幅拡大 5月 新規業務開始 <折鶴業務> 折鶴の作成	6	1	24	3	34

(2) 主な出来事

・ミスの発生と工程の見直し

平成18年10月に書類発送グループが設立され、当時はDM発送業務を主要業務としていたが、平成19年1月に事務ミスが発生した。グループ自体が第一生命から「本当に任せて大丈夫なのか」と不安視され、業務の一部を一時的に制限される事態になった。一般職員の中には動揺してさらにミスを繰り返したり、逆に「自分がミスしたわけではない」と言う者もいた。リーダー（プレーイングマネージャー）も障がいのある一般職員（以下「一般職員」という。）も、それぞれに業務に対する意識のばらつきが見られたため、グループ全体で現状と課題を共有する必要があった。そこでミーティングを実施し、「事務ミス再発防止」を目標に、個人情報取扱時のリスクや、信頼を回復するための方法をリーダーと一般職員で一緒に出し合った。その中で各自が日頃工夫していることや、仕事を丁寧に行うことができるという強みを活かし信頼回復を図ることを共有した。

その後ミス防止のために点検への意識が高まり、平成19年の後半には業務が正確かつ丁寧にこなせてスピードも上がってきた。制限されていた業務も再び任されるようになった。ところが、確実にできることが当たり前になったことで今度はマンネリ化が生じた。

・新規業務の開始

マンネリ化の問題もあり、業務拡大を模索していたところ、平成20年3月に新しく手続書類発送業務を受託することになった。「自分達の仕事が認められて新しい仕事を任された」とグループ全体のモチベーションが上がり、特に担当になった一般職員2名は意欲的に取り組むようになった。

この業務はグループの設立当初にも希望していたが、DM発送業務に比べて作業工程が複雑なことと、朝受けたら同日の午後2時までには納品をしなければならないという作業時間の短さなどが

ら、難しいと判断されていたものだった。受託にあたってはリーダーが第一生命で実際に研修を受けた後、一般職員に教えていくというスタイルをとった。そして、基本的な業務の流れは第一生命のものと同じだったが、手続内容ごとに点検する箇所が違うなど覚えるパターンも多かったため、どの作業にも共通してチェックする項目と手続別にチェックする項目などを整理して、リーダーがマニュアルを作った。しかし実際に始めてみるとマニュアルだけではわかりにくい面や、不十分なことが多数出てくるため、リーダーに限らずその都度気がついた社員が改訂していった。また一般職員が仕事に関してリーダーが思っている以上によく考えていることが分かったため、業務の進め方についても、リーダーが指示を出すのではなく、声をかけ合いながら進めていくという方法に変わっていった。

・グループの拡大

平成23年4月に手続書類発送業務が大幅に拡大することが分かり、書類発送グループの人員を増加することとなった。新入社員に対しての業務指導はそれまで主にリーダーがしていたが、一般職員も教えるようになった。自分が担当している業務を相手がわかるように伝えなければならず、業務のやり方や意義について改めて考えると同時に伝え方や受け取り方の違いなど、新たに気づく機会となった。

・グループ内研修の実施

平成23年度は手続書類発送業務の業務量拡大の他に、折鶴（入院給付金などの手続書類にお見舞いの気持ちをこめて同封しているもの）の作成業務も新たに加わり、書類発送グループが請負う業務の種類がさらに増えた。人数も35名を超え、新規業務の定着だけでなく、仕事の丁寧さの維持向上が大きな課題となった。そこで各業務をメインで担当している一般職員が中心になって研修をおこなった。鶴の折り方や封入封緘の仕方のような手順についてだけでなく、個人情報扱うことについてなど、実際に働いている中でリーダーや一般職員が必要だと思った事柄について、企画し実施した。正しいやり方、考え方について学ぶというよりも、それぞれが考えている業務のコツを教え合ったり、他の人が担当していることについて

知る機会となった。特に折鶴の業務ではそれまで積極的にやる人が少なかったが、お客さまから感謝の声が届くことで、自分たちが折っている鶴が第一生命とお客さまをつなぐ重要な役割を果たしているという意義を改めて知って、きれいに折ることへの意識とモチベーションの両方が向上した。

・第一生命との関係の変化

平成18年に業務がスタートしてから、徐々に拡大をし、以下のような変化が出てきている。以前は当社から「何かできる仕事はないだろうか」と相談を持ちかけなんとか受託することがほとんどだった。現在では第一生命から「こんな仕事をお願いできないだろうか」と持ちかけられることがある。その理由も「ていねいで細かいところに気付けてくれるから」と第一生命の担当者に言ってもらえるまでになってきた。

3 会社全体の変化

書類発送グループが6年間で変わってきたように、会社全体も変わってきている。「運営方針」と「人財育成」の2つの項目からその変化を見てみる。

(1) 運営方針

表2 運営方針の比較

設立した当初	現在
社会人としての自立 障がい者がひとりの職業人として「意欲」と「責任感」を育み、社会人として自立することを目指す。	仕事のプロとしてのプライドを持つ 一人ひとりが自分の仕事に誇りと責任を持ち、日々の仕事を通じて成長する。
いきいきと働ける職場作り 障がい者の個性を尊重するとともに相互理解を深め、障がい者がいきいきと働ける職場作りを行っていく。	いきいきと働ける職場をつくる 一人ひとりが個性を活かすことができ、常に創意工夫し続け、明るく自由闊達な雰囲気のある職場をつくる。
障がい者の職場・職務の拡大 第一生命グループにおいて障がい者雇用の理解を深め、障がい者の活躍できる職場・職務の拡大と雇用促進に努める。	高いレベルのサービスを提供する 会社全体で標準レベル以上のさらに高いサービス提供を目指し、お客さまからの信頼を獲得し、これを通じて障がい者雇用の理解と拡大を図る。

まずはっきりしているのは、設立当初の運営方針には「障がい者の」という言葉が、現在のものでは「一人ひとり」という表現に変わってきている。特例子会社である当社の大きな役割

として、第一生命における障がい者雇用の推進がある。そのための要素として、設立当初は障がいのある社員が働き続けることができるための業務や職場環境を会社側がいかに用意するかということに重点があった。例えば、障がい者の職場定着についてまだ分からないことが多かったため、障がいに関する知識がある人を率先して採用した。現在では福祉関係者に拘らずに、一緒に働くことができることを重視して採用している。障がいのある社員もない社員も共に働き成長していくことで、職場全体のレベルアップを図ることができ、業務の拡大等につながっていくことに重点を置いている。

(2) 人財育成

① 設立当初

イ 職位と評価制度

障がいのある社員が所属している業務グループをリーダーが管理する。評価については、行動評価（社会人マナー、勤務状況、業務に対する姿勢など）をリーダー以上で評価していた。

ロ 業務指導

業務の組み立て及び指導等も基本的にリーダーが行う。障がいのある社員の能力開発・ステップアップについても同様。

ハ 会議研修の運営

参加者はリーダー以上に限定し、障がいのある社員が職場に定着することや安定して働くことができることを主要な目的として、講師を招いて障がいや疾病について学んだり、障がいのある社員に対する指導方法についての検討をする場となるが多かった。

② 現在

イ 職位と評価制度

平成23年4月に障がいのある社員の上位職位としてトレーナーが新たに創設された。それまでリーダーが行っていた業務管理や育成の補佐的な役割を担い、将来的にはリーダーを目指す。評価については、行動評価の他に目標管理制度を一般職員にも導入した。半期または通年（職位によって異なる）と期間を設定した上で目標を立て、期間終了時に上司とふりかえり面接を行い評価をしている。

ロ 業務指導

業務の組み立て、改善についてはリーダーだけでなく障がいのある社員も参加し、一緒に作り上げていく。指導においても業務を習得している社員が行い、フィードバックなどのアフターフォローもしている。

目標管理制度の導入によって指導育成面では以下のようなメリットが生じている。

- ・会社から求められていることや次に自分が何を頑張ればいいのか明確になる。
- ・個々の段階や特性に応じての課題設定と評価が可能になる。
- ・日々努力していることを上司に評価されているのが実感できる。

ハ 会議研修の運営

障がいの有無に関係なく社員のスキルアップやグループの成長を主要な目的として実施している。職位別のものであれば、全社員が対象となるものもある。特に障がいのある社員の職場定着に主眼を置いていた職場定着推進会議も人財会議と名前を変えて社員全員の育成を考える会議となり、トレーナーや必要に応じて一般職員も参加するようになった。

人財育成の中での大きな変化は、トレーナーの職位ができたことである。一般職員の中には経験を積んで業務にも精通し、業務管理や人財育成の分野でも力を発揮できる人財はたくさんいる。現在リーダーはそのほとんどが障がいのない社員であるが、社員一人ひとりが適財適所で役割を果たしていくことができるシステムができた。

4 6年間を通して

書類発送グループと会社全体の変化から気づいた、一人ひとりが働き続けるための要素は以下の通りである。

(1) 自分で考える

書類発送グループで事務ミスが起きた件をふりかえると、当時は一般職員が動揺すること考え、事務ミスの内容について具体的に伝えず、解決策はリーダー以上の人たちが考えていた。しかし、彼らが事務ミスについてふりかえる機会もなかったことで、自分自身の問題として考えたり不安を

解消することは難しかった。その後、手順の見直しを業務担当者全員で行ったことで、自分たちが参加して作り上げた手順によってミスがなくなったという成功体験をするとともに、当事者意識もめばえ仕事に対する責任感が増してきた。

このような事例を通し、会社全体でも、リーダーや主任が「障がいのある社員がどうしたら仕事ができるようになるか」を考えるとという視点から、「障がいの有無に関係なく全社員が主体的に会社の目標達成のために試行錯誤していく」という視点に変化してきている。それに伴い、リーダーや一般職員にも意識の変化が見えてきた。あるリーダーは「障がいのある社員の意見を聴くことに慣れていなかったが、今では一般職員が工夫をしたり考えながら仕事をしているということに気づき、まずグループ全員で話し合うことを大切にしている。」と話している。また、一般職員の中には、「以前は自分の考えが間違っているかもしれないと思うと意見や質問することができなかったが、仕事を任されてからはできるようになりました。」と話す人がいるなど任された仕事に主体的に取り組むようになってきた。

現在は、「目標管理制度」などを通し、社員一人ひとりが自分の仕事について考える機会を持つことを大切にしている。

(2) 評価をされる

書類発送グループでは、平成20年に新規業務を任されたことによって、社員それぞれのモチベーションが大きく向上した。当時担当を任された一般職員は「新しい仕事を任せてもらい、初めて人に認められたように感じて、こんな自分でもやればできるのだと自信が出てきました。それから自立して少しずつ動けるように変わってきたのかなと思います。」と話している。この言葉には次のような要素が含まれている。自分がやっていることが周囲に評価され、自分の存在が認められる。それが喜びとなり、もっと頑張ろうという気持ちになり、それが仕事を続けていく原動力となり、会社がその人にとっての居場所となっていく。

(3) 役割をもつ

書類発送グループの発足当初は、業務が主に1種類であったため、一般職員の中である程度業務を極めた人は、その先の広がり（ステップ）が見

えない状態であった。また、業務担当人数も少なく作業工程が細分化されていないため、各人がほとんどの工程をこなせないと業務遂行できず、社員一人ひとりの特長を活かした業務運営ができないう状況があった。

現在の書類発送グループでは、業務が主に4種類となり、一般職員が行える業務範囲も増えた。それにより後輩社員や実習生に教える役割だけではなく、使用部材の在庫管理など多様な役割がある。目標管理面談の中で本人の意思、意欲を確認した上で役割を目標として設定し、各人が特長を活かした役割を担っている。

5 最後に

これまで述べてきたように第一生命チャレンジドは、設立当初から大きな変化をとげた。

設立当初は、障がいのある社員が「どういうことができるのか」と「どこまで考えることができるか」が分からず、障がいのある社員とない社員という視点で、業務の枠を作る人・それを遂行する人という役割分担を決めていた。今思えば、障がいのある社員から「考え」を引き出す方法が分からなかったことと、会社側にいろいろな考え方や価値観があっという余裕（時間、価値観の幅）がなかった。そのため、障がいのある社員が考えることができるかどうかの基準が、リーダー自身の価値観に左右されやすかった。

現在では、6年間の経験を通し、障がいのある社員には、ある程度の時間を費やすことができれば「いろいろな業務ができる」こと「考える力がある」ことが分かった。そして会社全体が安定して業務運営できるようになったことで余裕も生まれ、社員一人ひとりの考えや価値観があることをお互いに認められるようになってきた。

このように多様性を活かすことでいろいろな人が働くことができる。そこから業務の幅を広げていくことへとつながって、さらに各人が活躍できる場が増えていくという「プラスの連鎖」を生むと考えている。

しかし現状としては社員全員が同じ意識で働いているとは言えない。「プラスの連鎖」を実現させるためには、まずはお互いの価値観を認め合えるように取り組んでいくことが課題となっている。

障がい者に優しい職場とは

西村 和芳（サンアクアTOTO株式会社 代表取締役社長）

1 はじめに

サンアクアTOTOは、TOTOを親会社とし、第三セクターによる特例子会社として1994年に設立された。

重度障がい者の雇用促進を図るために、施設環境を整えた、完全バリアフリーの工場である。施設環境の整備はもとより、働く人すべて「明るく・楽しく・元気に」が会社の目指すところである。現在、社員80名が就労し、障がい者は44名（重度38名）内訳は表1のとおり。

表1 障がい別人員内訳

障がい種別	人数	割合
精神障がい	3	7%
肢体不自由	24	55%
聴覚	8	18%
知的	7	16%
内部疾患	2	5%
計	44	100%

2 3つのSのバランスとは

障がい者雇用を企業のCSRとして考えている企業は少なくないと思う。私は、CSRとCSとESのバランスが大切だと考えている。CSRとCS、ESを個別に捉え活動するのではなく、ESを達成するための一つの手段として、障がい者と一緒に働くことで人に優しく、自分や同じ職場のメンバーとの人間関係構築としての役割も果たすことができる。自分だけが良ければ良いと捉えがちな社会（自己最適）を全体最適へと変えることも企業組織の大きな課題でもある。その課題解決手段として、ダイバーシティの効用がある。

CS・ESと多くの企業が叫んでいるが、よく言われるように、「社員を満足させることが出来ないで、お客様を満足させることは出来ない」との言葉の通りだと思う。組織としては、ESが引き金となってCSやCSRへと展開することができる。ESへのきっかけが障がい者と一緒に働くことで気付きを得て、そこから高められていくことを強く感じている。

図1のように3つのSのバランスが取れている企業が将来にわたって成長する企業の定義かもしれない。私としてはESを大切にし、ESが他の2つのSへの原動力となりえる。ESの原点とすべきは、障がい者と一緒に働くことから多くの気付きを得られることを教えられたように感じる。

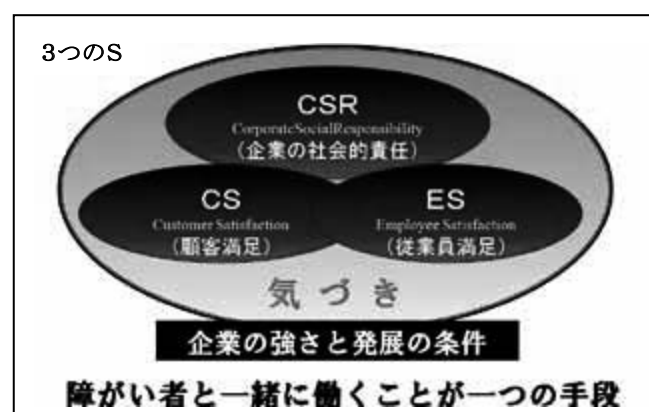


図1

3 信頼はスピード

社内では、日々課題が噴出する。それをいかにスピードをもって処理するかが、社員の意識へ影響を与える。正直、障がい者が社員の半数を超えた社内では、大小いろんな問題が起こる、些細な問題と考え、アクションを取ることを後手に回すと、後々社員の不満因子を膨らませることになる。

管理職には、常々「信頼はスピード」と伝え、些細な問題でも情報が流れやすい風土を築くことを心がけている。

人間は、好きな人からの頼まれ事は、気持よく、即対応するが、嫌いな人からの頼まれ事は遅れがちである。気の重いテーマでもスピードをもって対処することで人間関係も良好となりえる。

嫌いと思って遅れることで信頼を失い、さらに人間関係も損なうこととなる。

スピードある対応を心がければ、対応に少し汚点があったとしても、リカバリーすることはそれほど難しいことではない。

4 伝える工夫

できる限り、文書で重複の情報発信を心がけている。障がいにより、情報の伝わりが悪い人や、理解力が不足している人もいる。伝える側はよく、あれほど言ったのに分かってないと嘆くことを目にする。私は、伝わらないのは伝える側の努力が足りないと言う。伝える人に必ず伝わる方法がある。その一つの手段として、情報を重複発信することで伝わることもある。これが伝えるポイントではないかと考えている。

伝える場合は、文書で渡す、文書を説明する。必要に応じて後で読み返すことをお願いする。理解しやすい文書を常に意識するようになった。日本語は、少し意味不明な文面によさを感じるが、聴覚障がい者には、短文明快なことが必要と悟った。伝える媒体も工夫する。手紙、メール、掲示板、情報TV等色々と工夫をしている。

イキイキ通信と題し、聴覚障がい者を中心に各自の携帯電話へ私が直接メールを定期的に発信している。当初、個人の携帯電話へBCC送信で直接メールを流すことへ管理職の大半が難色を示した。伝えるべきことが上手く伝わらずに、トラブルの原因になると、過去の悪い思い出からの助言を受けた。

メール発信を実際に行ってみると、聴覚障がい者から歓迎の意見をいただくことができた。社長である私から、直接メールが届くことで、会社が社員一人ひとりを大切にしているとの思いがわいているようである。

5 お金をかけずに知恵を使う

社内には、障がい者の困りを改善のチャンスとし、日々の困り事を改善により克服する考え方が備わっている。困ることを歓迎し、困りに気付くことが改善への引き金となり、上手く改善活動へと誘引する仕組みができています。よくよく考えてみると、困ることをマイナスと思うのではなく、プラスとして捉える風土があるところが凄いのかもしれない。

一般論では、困りはマイナスと捉える人が多く、困りを他責や愚痴で終わらせがちである。しかし、困り＝愚痴ではなく、困り→気付き→改善へと展開することが根付いている。改善のスタンスは、

常に「お金をかけずに知恵を使う」が基本。知恵は無限大、お金は限られると常々社員に伝えることが必要であり、お金をかけていない些細な改善を良しとしている。

6 改善事例について

改善活動は日々の生産活動と並行して進めている。毎月の改善発表会に向け、各職場内で改善課題を計画的に進め、月末の社内10アップ報告会で発表する。

10アップ報告会とは、生産性を毎年10%向上を目標にネーミングした。

(1) トイレtpペーパーの芯回収ボックス

社内のマナー・ルールを徹底させるために、表示類を多用していた、表示で注意を促すのではなく、ルールが守られる仕掛けに知恵を出すことで、守れる職場環境を築くことができる。

多くの場合が、表示類に頼り、使用者のマナーの悪さを嘆くことで終わっている。

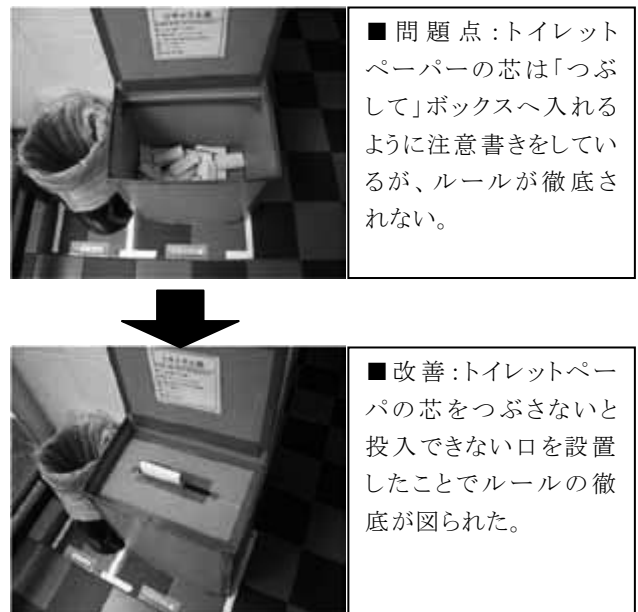
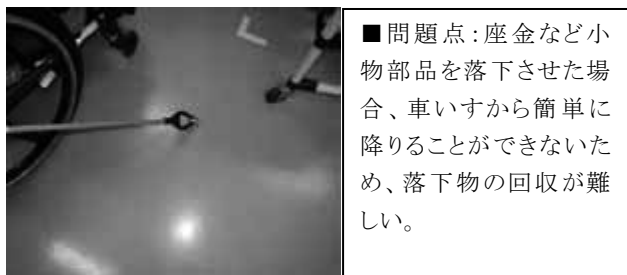


図1

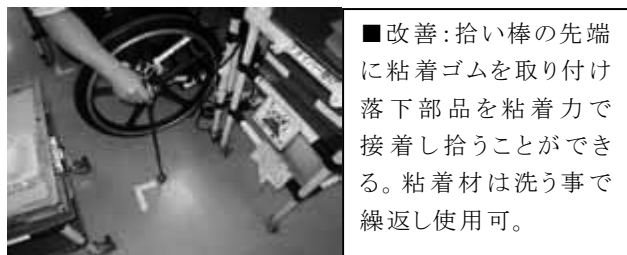
(2) 楽々キャッチ私の長手棒

車いす使用者の一番の困りは、床面に落ちた小物部品の回収である。市販の道具を改良しては色々と進化をさせ、最近では、小物部品を挟む方式から付けるに進化させた。

このような、小さなお金のかかっている改善が会社の財産となっている。



■問題点:座金など小物部品を落下させた場合、車いすから簡単に降りることができないため、落下物の回収が難しい。



■改善:拾い棒の先端に粘着ゴムを取り付け落下部品を粘着力で接着し拾うことができる。粘着材は洗う事で繰り返し使用可。

図2

7 ハード面だけが改善活動ではない

本当に障がい者に優しい職場とは、何かを常に管理職と議論を重ねている。優しいとは何か、非常に難しい。優しいだけがESとなりえるのかとも思う。最近、少しではあるが分かってきたことがある。社員の心を潤すことが大切なことだと感じている。社内の人間関係が上手くいけば、一人ひとりが「楽しく・明るく・元気に」働くことができる。

当社では、障がい者の加齢に伴う、変化に注視している。背景には、加齢に伴う安全確保への不安と就労状況の見直しが必要との考えがある。

健常者が障がい者をサポートすることは一般的である。私は、障がい者を障がい者がサポートすることをさらに進めたいと考えている。

「障がい者の良き理解者は、障がい者」との思いを強く持っている。障がい者が障がい者の困りを聞く体制を社内で整えている。この体制が社員の心を開くことに繋がっている。トイレでの排尿、排便で困ることはないのか等、健常者が立ちいることに抵抗がある話も遠慮なく聞くことができる。これも障がい者同士であることで壁を設けることなく接することで本音、事実が分かる。

8 社員に自分達の使命を理解させる

弊社は、設立されて今年で19年目となる。設立当初から、外部からの見学はあまり積極的に受入

れを行っていなかった。いま考えてみると、間違った配慮だったのかもしれない。

障がい者が働いている現場を見学するのは「いかがなものか」と見学者の受入れにためらいがあったようだ。しかし、障がい者雇用を地域社会に広めることが、私たちの大切な使命である。就労可能な障がい者が約300万人以上と言われ、一人でも多くの人に障がい者雇用の必要性をお伝えすることが重要である。その主役を果たすことができるのが私たちの会社であり、社員一人ひとりであると社員に伝えた。

障がい者が主役であり、主役を演じることで、「自分が必要とされている」と感じた社員は明るく、前向きな行動へと変化が見られるようになった。

主役を増やす活動を積極的に企画した。TOTOグループ内へのイベントへの積極的関与を図った。TOTOは障がい者を必要とする。各種福祉機器商品を製造販売している。それら商品の説明やモニターは障がい者自身が当事者意識で対応することで、お客様への訴求力も格段に上昇する。

TOTOグループ内の各種イベントへの関わりで、当社への理解を深めることができた。

また、社員一人ひとりには沢山の人と関わりを持つことで、仕事としての自信を持つことで会社から必要とされる人材との認識を深めていった。

これら活動が社員一人ひとりを主役とすることになり、この活動が社員一人ひとりの使命であると実感するまでに至った。

実際に社員へ自分達の使命についての理解度のヒヤリングを行った。

2名の社員の感想より

■私自身、サンアクアTOTOに入社し16年目になります。ここ数年前より工場見学来場者も増加し、お客様から気づきを得ることがあります。

サンアクアTOTOで仕事している姿を多くのお客様に実際にご覧になっていただくことで、障がい者理解や健常者・障がい者分け隔てなく働くことが可能ということを伝達できている。

また、お客様の中には就労したくても就労できないお客様も来場されることがあります。障がい者で実際に就労できている方は一握りだと考えると、私自身仕事があるだけでも幸せと言うことに

気づかされました。

最近では社外での講話もさせていただきましたが、自分自身の思いを伝えることが、障がい者への理解に繋がると思うと自分のモチベーション向上にもなっています。（総務課 古賀 光司）



古賀さんと藤村さん

■ 社内外で目指すべき事が明確に出来た事。

入社当時は目的が分からなく理解出来ないまま、社内外活動に参加していたが入社から11年を迎え、サンアクアTOTOという会社の存在意義を理解した上で社内外活動に参加出来る様になった。

また、サンアクアTOTOという会社で働く私が社外活動をする事によって「地域貢献が出来るのではないか」という考えも持てる様になった。

（制作課 藤村 晶平）

二人に共通して言えることは、自分達の行動が人に感動を与え、感動を与えることで自分自身が人間として大きく成長していることに喜びを感じていることだといえる。

9 地域社会への発信

企業活動で一番意識をすることは地域社会である。地域社会に必要な会社でありたい、そのために、地域社会が求めることへ積極的に加担することを信念としている。

私達にしかできないことを突き詰め、社員が主役になりえることを色々行っている。

今年も8月に「第2回工場開放の日」を開催した。弊社を知らない人を中心に来場を呼びかけ、障がい者雇用を理解していただくことを目的として開催した。障がい者が健常者と同じ生産性を

持って作業をしている姿を見ていただくこと。生産性を高めるためのさまざまな、改善・工夫を見学していただいた。

来場者は、障がい者の就労支援に関わっている学校関係者や行政関係者と障がい者の受入れ側となりえる企業経営者や労務担当者へ声かけを行った。弊社の見学会を通じて障がい者雇用の出合の場とすることができればと考え企画を行った。

プログラムとしては、障がい者社員による講話と社内見学を行い、障がい者についての理解を深めていただく内容となっている。

開催アンケート結果では、「障がい者の雇用の必要性はどなたかのお話を聴くよりも、こうした企画に参加する事の方がより理解しやすいと思いました」と障がい者雇用の必要性を理解していただくコメントが多数を占めていた。これらアンケートを社員へ回覧することで、社員一人ひとりが主役としての活動を更に実感することができていると思う。

10 まとめ

障がい者に優しい職場とは、一人ひとりが互いを思いあう心が備わっていることが一番大切である。その心の潤いを与える仕掛けが整っている職場が本当に障がい者に優しく、健常者を含む全ての人に優しい職場と確信をしている。

人の心に係わる部分を解きほぐすことは容易ではないが、組織のトップが従業員満足を追及することで解決する。

工場見学者を増やし、社員が主役の工場見学やイベントを多数開催することで、主役が増えた。

社員一人ひとりがイキイキと仕事に取り組むことになった。

これらのことから解決の道筋は、社内ではなく、多くが社外への働きかけにより、外からの刺激を社員に与え続けることで、社員が変わり会社が変わることになった。障がい者に優しい会社を目指すのではなく、社員に優しい会社でありたいと切に願う。

知的障害者雇用を交えた新入社員研修の効果と 今後の対応についての一考察

○伊東 一郎 (株式会社前川製作所 常務取締役)
佐々木 紀恵 (株式会社前川製作所 メンタルヘルス推進室/障がい者雇用推進室)

1 はじめに

当社は、平成 19 年に従来の「独法」経営（各地域毎に独立した株式会社の集合体としての経営）から一社化経営（中核機関を本社に置き一つの株式会社として各地域がまとまった）に大きく舵を切った。その結果、常用雇用者数が 2,000 名を超え、障害者雇用率 1.8%達成が喫緊の課題となった。ハローワーク、東京労働局からの特別指導を受け、社長をトップに据えた障がい者雇用推進室を設け、人事採用研修グループの採用枠とは別にハローワーク、障害者支援センター、特別支援学校や施設と連携を取りながら障害者雇用を進め、2011 年 12 月には雇用率 1.8%を達成した。2012 年 4 月に特別支援学校の卒業生を 2 名採用した事から、その 2 名も入寮し、健常者と一緒に新入社員研修を受けたことで、健常者にどのような気づきや効果があったのかを具体的に把握するため、その 2 名が去った後にアンケート調査を行ったので、その結果をもとに検証を行う。

2 新入社員研修と入寮

当社では、3 年間茨城県にある守谷工場で寮生活を行いながら、新入社員研修を行っている。昨年、知的障害者 2 名を内定したものの、彼らを研修に参加させるかどうかについての具体策は持ち得ていなかった。採用担当者、受け入れ現場担当者と議論を重ね、最終的に障害の有無に係わらず、最低限の新入社員研修は一緒に受けさせることとした。

しかしながら、知的障害者の入寮生活が実際に可能かどうかは未確認であったため、寮の設備に関する詳細を写真におさめた資料を学校へ送付し、生活面での準備を学校・自宅両方でおこなってもらった。一方、寮にも通い社内関係者に知的障害者に関する情報を伝え、対応時のイメージを持って貰う様努めた。更に入寮前に、寮の関係者を対象とした 2 時間の研修を行って先入観など

による不安軽減をはかった。また、学校教諭（足立特別支援学校のみ）と保護者にも寮の見学をお願いし、生活指導の参考にしてもらった。入寮対象は関西出身者 1 名の予定であったが、もう一人も入寮をととても楽しみにしている様子であったため、両名共入寮させることにした。

入寮後は寮関係者が、彼らと積極的にコミュニケーションをとってくれたこともあり、特別なフォローの必要はなく、休日対応では若干心配はさせられたものの概ね問題はなかった。また、寮関係者にとっても知的障害者の受け入れは初めての経験だった為、些細なことでの疑問や、誰に話せばよいか、本人に直接話してもよいのかと云った質問があった。

その間にも、佐々木（障がい者雇用推進室カウンセラー）が本人達と面談を行い、困っていることが無いのか、緊張する方に対してはどんな時に緊張して、どうするとうまく緊張が解けるかなど確認をするようにした。

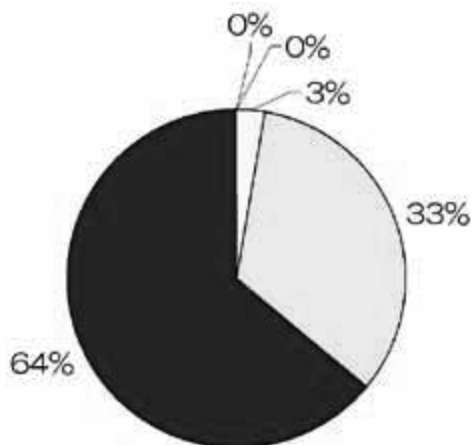
3 研修

4 月 3 日～13 日迄の研修は、座学がメインであるため、集中力の持続が課題とも思えたが、本人が一番落ち着く休憩方法をとることで多少の緩和がみられた。しかし、もともと緊張しやすいタイプの一人は、トイレに要する時間も 10 分程掛かったため、人事採用担当者からは事前情報がないとのクレームが入り、研修当初は、連日、佐々木が研修場所に立ち寄りざるを得なかった。コミュニケーション研修は 2 日間我々が対応したが、グループワークにおいて、健常者も彼らを特別視している様子もなく、自閉の子はその特徴（協調性の欠如）を見せながらも周りに自分の意見を伝え順調に研修をこなしていた。

4 研修後の障害者雇用アンケート

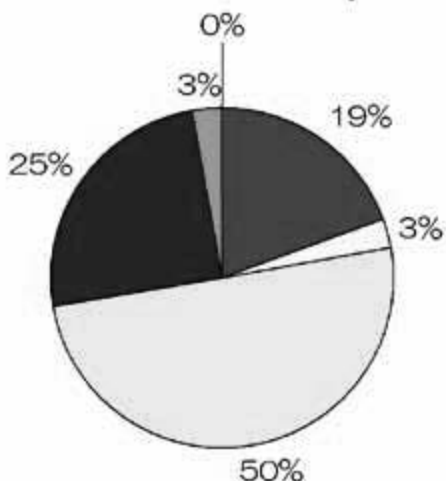
(1) 13日迄の寮生活及び研修において健常者、障害者の区別がありませんでした。率直な感想を教えてください。

■ 1.良くないと思う	0
■ 2.あまり良くないと思う	0
□ 3.どちらともいえない	1
□ 4.まあ良いと思う	12
■ 5.非常に良いと思う	23
計	36



(2) 1の会社の取り組みについてどのように受け止めていますか？

■ 1.非常に困惑した	0
■ 2.少し困惑した	7
□ 3.どちらともいえない	1
□ 4.さほど困惑しなかった	18
■ 5.全く困惑しなかった	9
■ 6.無回答	1
計	36



(3) 研修前に障害者も一緒に研修を受けると知った時と、研修を一緒に受けてみて、皆さんの中に何か変化はありましたか？

<あった>

- ・ もっと意思疎通ができないと思っていた。
- ・ 今まで障害者とあまり接したことがなく、よく分からなかったが、接してみれば意外に普通であることに気付いた。
- ・ 知的障害者をこれまで一括りで見ていたが、差があることを知った。自分の中で全て一緒に見ていた自分が恥ずかしくなった。重度の方は区別すべきと思うが、軽度の方はあまり差がないと思った。
- ・ 健常者にはない、障害者の良いところが見えた。(元気のよさ、礼儀正しさ、素直さ等)
- ・ 初めて知ったときは正直に戸惑いがあった。しかし、研修を受ける中で普通に会話もコミュニケーションも取ることができ、健常者と変わらないと感じた。質問も積極的で、こちらが学ぶ面も多かった。
- ・ 障害者もサポートしながらやろうと思った。
- ・ 仕事に対する熱心さや、真剣な取り組み姿勢、素直さ、返事などが良く、自分の見直しが必要であると思った。
- ・ 勝手な想像であったが、はじめは会話も成り立たないのでは？と不安だった。しかし実際にはとても気が利くいい人たちで、ハキハキした言動などにむしろ勉強させてもらう点のほうが多かった。

<なかった>

- ・ 研修前に聞いたときはマエカワの懐の深さを思い知らされた気がし、入社してよかったと思いました。
- ・ もともと障害のある方と触れ合う機会があったため。

(4) 違和感を感じた事柄はありましたか？

- ・ 特にないが、むしろ雰囲気は良くなったと思う。
- ・ 講義中聞き逃したところなど同期に頼って聞いて欲しいと思う部分があった。
- ・ 小・中・高と障害者がいなかったなので、初めはどう接していけばよいかわからなかった。

- ・ 研修の日が重なるにつれて疲れがでてきたせいか、「少し空気を読んで欲しいな」と思うようになりました。私の修行不足だと思います。
- ・ 結構疑問に思ったことをすぐに質問するので、たまに講師の方々がイラっとされた時がありました。
- ・ 単刀直入な質問をすることは少し違和感を感じたが、聞きにくい質問の回答が得られた事は良かった。
- ・ 毎回、きちんと「ありがとうございました」や「大丈夫です」という風に挨拶や返事をしていたことはむしろ見習わないといけないと思った。
- ・ 些細な事柄に意識を取られやすいのかな、と思った（赤ペンで印をつけてと言われ、黄色でも良いか聞くなど）。あいまいな表現や、複数の回答を提示すると困惑しているように見受けられた（“なんとなく”や雰囲気で伝わる事柄が伝わりにくい。ちょっと→5分などと明確な表現に言い換えるほうがいいのかなどと思った）。
- ・ タイミングと話す内容がまとまっていずオドオドしている。同じ切り口でないと会話ができていない。

(5) 障害者雇用の取り組みについて、もっとこうしたら良いなど感じたことを教えてください。

- ・ 障害のある方は一生ひとりで生きていくのは非常に難しい。その中で力になれる取り組みであり、もっと推奨されるべきである。
- ・ 一言で障害といっても、色々な障害がありますが、やる気のある人には健常者と同様に、長期間研修を受ける権利があると思います。
- ・ 研修期間が短かったのも、同じ研修プログラムでもっと一緒に学べたらと思います。
- ・ 講義のスピードについて行けてないようだったので、もっとゆっくり進めると良いかもしれないと感じました。
- ・ 非常に意義深く社会的使命の大きい取り組みですので、今後とも是非継続して行って下さい。また、同期の中に二人に対して失礼な言

動をする人たちがおらず、(変な言い方ですが)信頼感が芽生え、気持ち良く時間が過ごせました。このような優れた人格の新入社員を揃えてくれた人事の方々ありがとうございます。

- ・ 知的障害者の方は、言われたことをこなす能力が高いと思った。しかし、間違ったこと、手順を教えるとなかなか直らないと思うので、障害者を指導する立場の人の人格をきちんと育成すべきだと思った。
- ・ 健常者の社員とももっと関わる場面があってもいいなと思いました。
- ・ もっと長いスパンで研修をしても良かったと思いました。質問のタイミングや切替のスイッチなどを周りを見て学んでほしかった。

(6) 質問や感想、意見があれば書いて下さい。

- ・ 講義中の雰囲気良かったと思います。また一緒に講義を受けたいです。
- ・ 障害を持っているからというだけで差別されるということはあってはならない。研修も同様に、仲間全員のためになることだと思うので、今後も続けていくべきだと思う。
- ・ 偏見、差別の目をなくすいい機会になったし、学ぶところが非常に多かった。是非とも続けて頂きたいです。
- ・ 大きな企業では、障害者の雇用は義務であり、その義務を守るために雇用していると思いますが、やる気があれば健常者か障害を持っているかはあまり関係ないと思います（と、会社が考えてくれると信じたいです）。そういう意味でやる気、技術があればもっと色々な方を積極的に採用して行って欲しいです。
- ・ 同じ人間なので私は、仲良く、快い人間関係を築いていきたいと思っています。
- ・ あいさつ、仕事に対する姿勢が他の同期の刺激となるのでよいと思う。
- ・ 講義の講師の方々が若干戸惑っていたように見えたので、どんな反応をされても冷静な受け答えができるようにしたほうが良い、と思いました。
- ・ 各講義ごとにレポートをまとめる時に、講義中に細かい質問や、聞きにくい質問をしてくれたので、まとめやすかったです。

- ・ 自立、自律は無理だと思うが、周囲の環境によってかなり変化すると思うので、自分自身、その環境作りに参加していきたいと思った。ただし軽度の方のみ。
- ・ 授業の際、活発に質問や感想を一生懸命にしている姿を見てとても感心した。また、その姿を見てとても触発された。
- ・ 彼らの素直な感想や意見は、自分達の心の声だったと思う。また、彼らの真面目な姿勢が新入生だけでなく、講師にも良い緊張感を与えていたと思う。ただ、彼らが特別だったのかもしれないが。
- ・ 今回一緒に研修してみて学ぼうという姿勢がすごくあるなと感じた。
- ・ とても良い質問をする時もあれば、本筋と関係のないところで質問し進まない時にもどかしく感じる事があった。スライドで読めなかったところは後で教えるなど周囲のフォローも必要なのかもしれない。直接話してみると受け答えが非常にしっかりしているし、いろいろな事を知っていて驚いた。自分に余裕がない時は少しストレスを感じてしまうことがあり反省した。
- ・ 障害者ということで自分の中で意思疎通ができない、頭が悪いというマイナスイメージを持っていたが、研修を受けている2人を見てそんなことなど全く無く、素直で元気一杯だと感じた。しかし話をしたいと思ったが事前研修で学んだことが頭にあったので話しかけることに抵抗を覚えてしまい、あまり話ができなかったのが残念だった。

5 考察と今後の課題

今回、知的障害に関する事前情報をほとんど入れずに彼らに参加させたため、研修の進行に支障が出るのではないかと、さらには研修について行けるのかどうか懸念した。しかしながら、アンケート結果からは、今回の研修に対して「ほとんど困惑しなかった」「全く困惑しなかった」が75%にも及ぶ事から、やり方事態には問題は無かったと考えている。更に、彼らの研修態度に触発されたり、協業するには何処に注意を払えば良いか理解し、偏見、差別の目をなくすいい機会になったとも感

じている。このことからノーマライゼーション、ダイバーシティ&インクルージョンを実体験として学んでいることが分かった。これは、当社が標榜する（場所に立った共同体）考え方を寮での共同生活、コミュニケーション研修等を受講することで培われてきたものと考えている。

当社では、すでに事業のグローバル展開を推し進めているところにあり、今後、新入社員の中からグローバルに活躍するメンバーが必ず出てくることを考えると今回の研修が良い経験になったと思っている。というのも、ノーマライゼーションやダイバーシティ&インクルージョンの概念を新入社員に対して言葉で説明をしたとしても、どこまで理解ができているかははなはだ疑問でもある。しかし、当社のこの新入社員研修は、そういった概念を実際に体験できる場所となり、健常者と障害者が一定期間、仲間として協業の精神で共に過ごす経験を通じて、体験として相互に理解をすることによって言葉だけでは伝えることに限界のあるレベルでナチュラルサポートの精神を体得したのだといえないだろうか。

来期も、新卒の知的障害者3名を採用する予定であり、今年の実験を踏まえ、障害者と健常者が交流できる状況を研修の中でも作っていきたいと考えている。今後は、知的障害者の配属先にもよるが何処まで（安全やクレーン作業等）新人研修の幅を広げるかの議論が必要となっている。



研修風景

【連絡先】(株)前川製作所 障がい者雇用推進室
〒135-8482 東京都江東区牡丹3丁目14番15号
Tel: 03-3642-8182 Fax: 03-3630-1727
URL : <http://www.mayekawa.co.jp/ja/>

定期的なSSTの取組みがもたらす効果についての考察

○佐々木 紀恵（株式会社前川製作所 メンタルヘルス推進室/障がい者雇用推進室）
伊東 一郎（株式会社前川製作所）

1 はじめに

当社では、障害者の雇入れ時、特定の部門に受入れを集約することをせずに、部門ごとに障害者の雇入れ計画を立てた後に個別にマッチングのステップを進めていき、部門の中で指導、教育を行う仕組みとなっている。しかしながら、当社に限らず、生産性が求められる企業においては、現場関係者だけで細やかな指導、教育を日々の業務の中で行うことは非常に負担となっている現状もある。ただ、指導、教育は最終的に生産性へと結びつくエッセンスであり労力を惜しんでは従業員の大きな成長の機会を損うことになりえるのも事実である。

本発表内容は、当社でSSTの取組みを行う中で、知的障害のある従業員の変化、取組みの手応えについて情報発信するとともに、従来の支援から企業への橋渡しのところで要求されるものかのようなことなのかを考えるためのものである。

2 取組みの経緯

(1) 概要

当社では、2007年に会社規模が大きく変化したことにより、法定雇用率を下回る状況となった。以降、障害者雇用の取組みは本社を中心に進められてきた。2011年には、法定雇用率1.8%を達成し、現在では2013年度に義務化される法定雇用率2.0%の達成と、障害者の職場定着という2つの課題に重点的に取り組んでいる。2012年度の雇用状況については、下の表の通りである。

表1 2012年6月時の雇用状況内訳

	身体障害者	知的障害者	精神障害者	常用雇用者数
重度	10名	0名	0名	1,870名
軽度	6名	7名	1名	

(2) 雇入れからとその後のフォロー

2010年までは、特別支援学校と直接的な連携をとっておらず、主に本社所在地管轄のハローワーク、地域就労支援センター、通勤寮、地域障害者職業センターの支援を受けながら雇入れのプロセスを進めていた。そのプロセスは以下の通りである。

- ① 管轄のハローワークを通じ、地域の障害者雇用関連機関へ雇入れに関する当社の説明会を実施
- ② 面接を実施(本人、保護者、支援者)
- ③ トライアル雇用の実施(勤務時間を順次延長)
- ④ 振り返りの実施
- ⑤ 内定、雇入れ
- ⑥ フォローアップ

上記のような流れを経て、本社では知的障害者4名が2009年から2012年にかけて順次入社したが、うち1名が退職した。当初より挨拶、応答は問題なく業務への取組み姿勢も良好だったが、入社後、メンバー同士が互いに気持ちよく働ける関係性を保っているかどうかという点においては、課題が生じるようになった。健常者においても、この点は離職予防の観点では重要視されているはずである。当初の定期的な社内外からのフォローとしては、①受け入れ部門による業務上必要な所作の確認、復習機会を設けての細やかな指導、②社外支援機関職員による来社と面談、職場からの課題、問題の吸い上げ、大きくはこの二つであった。

(3) 課題が顕在化したと思われるポイント

定期的な前述のようなフォローがあるにも関わらず、課題が生じていることを問題視し、他企業の取組みを見学し、情報を集めたところ、安定的に職場定着が進められている企業は、定期的なSSTを実施している場合が多いことが分かった。互いの言葉遣い、就労に対する考え方、一社会人

としての自尊心、強調性、助け合いの精神、来客への対応、メンバー間での日常的な会話、ビジネスマナーなど、社会的な教育を受けてきている背景が、本人達を通じて明らかな差が見えていることが課題としてにじみ出ていることに気がついた。

また、就労前にいかなる学校、企業、施設を経験したのかによっても、個々人の日常的なソーシャルスキルが異なることは否定しえないところがある。というのも、東京都内の特別支援学校では、就労に対する意識をさらに高め、高校時代より企業就労を目指す者、福祉就労を目指す者、能力開発校での就労準備を目指す者などいくつかの短期的な将来のコースに分けられ、それぞれが目指す目標において必要なスキルを身に付けられるような教育方針を採択している背景があるからである。特に企業就労を目指す学生たちは、挨拶、報告、連絡、相談といった基本的なビジネススキルは当然のこと、業種別の実践的なノウハウを学生時代に学び、さらに企業での実習体験を複数回経てから卒業し、企業就労に至っている。すでに立派に企業就労をなしえていても、それらの教育を受けていなかった従業員においては、何者かが、誰にも教えられていない事柄をフォローしていかない限り、自主的にそれらを習得することは困難であると思われる。その場合、企業は企業の中で基本スキルの違いを解消すべくフォローし、全体的なレベルアップを支援する必要性が生じているのである。この点が、もう一つのポイントだと捉えている。

このような状況をふまえて、当社でも職場、社内担当者の可能な調整範囲を相談し、SSTを定期的に実施することに着手した。

3 実施概要

はじめに、SSTに取り組むための時間を業務時間内に位置づけることを職場と相談し決定した。以下にも紹介するが、この取り組みを「ミーティング」と呼び、業務時間内に位置づけているということは、業務の一環であり、対価をもらいながら実施している内容なので自分達にはしっかりと理解して、取り組む責任がある、という主旨を説明し主体となる当事者達に対しても、理解を求めている。「ミーティング」を開始する際には、毎

回そのルールを個々人に述べてもらい、確認をしてから開始するようになっている。その他の詳細は以下の通りである。

- ・頻度 ……2回／月
- ・時間 ……30分／1回
- ・ルール……①人の話を聞く
②自分の意見を言う
③他人の意見を否定しない
- ・テーマ……自発性を尊重し決定
- ・扱い1……業務の一環(業務時間内)
- ・扱い2……当事者では「ミーティング」と呼ぶ
- ・目的 ……チーム内コミュニケーション活性化
- ・担当 ……障害者雇用推進室
- ・報告 ……部門長へ四半期毎レポートを提出

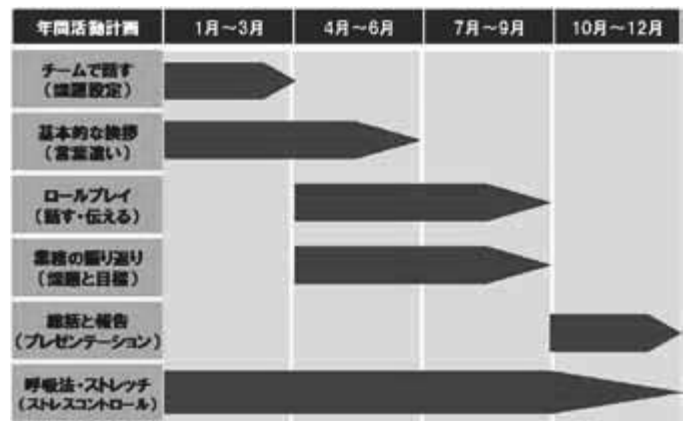


図1 年間活動計画

4 考察

このように、時間をかけ、動機付けを確認しながら「ミーティング」を繰り返し行う中で、参加者は一つ一つを着実に吸収していった。

例えば、本人の知らない来賓に対して、これまでは挨拶をした方がよいのかどうか分からずに、立ち止まって見入ってしまうことがよく見受けられたため、ロールプレイでは、場面設定を行い、互いに役を演じる中で応対を練習し、感想を述べる経験をすることで、知らない来賓であっても、自己紹介を行い、挨拶をすることが求められているという理解しつつあるため、現在では抵抗なくその対応をなしえている。

課題にもあった、メンバー間での人間関係、コミュニケーションの活性化については、「ミーテ

イング」にルールを設けることで、言葉遣い、言い方についても指摘を織り交ぜながら冷静に考える場面が見受けられるようになってきている。何よりも、メンバーの主体性のもと進めている取り組みであるため、ロールプレイは特に楽しみながら練習体験を積むことができている。この「ミーティング」の取り組みを通じて、明らかに発言や挨拶、責任感が彼らの中にはあるが、その活用方法がわからず、十分に発揮されていなかったということが分かった。

総じて、企業就労で求められる基本的スキルとしては、日常的にメンバー間で気持ちよく業務に取り組むために日常会話や配慮、助け合い、思いやり、責任感、失敗や成功を受け止めてその後の糧にする素直さがあげられると考えている。SSTの取り組みは、それらの中からメンバーが自主的にテーマを設け、自分達で考えながらテーマ、時に課題解決につながる内容となり、有益な時間であったといえるのではないだろうか。

ただ、当社においては特別支援学校との連携が増えてきた中で、特別支援学校の企業就労コースを経た人物と、そのような専門コースを経ておらず、なんらかの就労移行支援施設を経た人物とは明らかな違いがあることを否定せずにはいられない。

採用した企業の責任としてこれらの違いを解消していくことはもちろんだが、特別支援学校での取組についても、どの学校または就労移行機関、支援センターでも一定程度のビジネスマナーを学び、それを実践できるよう指導する機会を設けるなどの取組が進められることも期待したい。

働く個人としての、他での企業経験や人生を尊重するのは言うまでもないが、企業内では障害者も健常者も互いに気持ちよく働くための日常的なマナーも一つのスキルとして求められていることを確認しておくとともに、就労支援としては、企業外の機関においても場面設定のあるロールプレイや疑似体験による練習を積み重ねる機会があり、それが障害者雇用に理解のある人物とそうでない人物が混在する企業の日常で、認められるかどうか、といった視点での支援になりうるということを踏まえ、今後も期待するものである。

発達障がいの遅刻常習者が生活習慣改善により自信をつけた事例

長嶋 龍平（富士ソフト企画株式会社 代表取締役）

1 背景と現状

T君29才。幼少期から多動があり、12才でADHD、アスペルガー、チック症の診断。

中高は普通学級。専門学校に進学し、声優科卒業。コンビニバイト2年、パン製造アルバイト2年、電器店バイト2ヶ月。資格等は、パソコン技能検定Ⅱ種1級。日本商工会議所ビジネスコンピューティング3級。過敏性大腸の診断あり。趣味はアニメ、パソコンゲーム。父は会社員、2人の姉は成績もよくすでに結婚。2006年入社し名刺作成、データ入力などの業務を担当するが、集中力が続かず、ミスも多く勝手にパソコンを使ってネットサーフィンに興じるなど、仕事への熱意がみられなかった。T君は人と顔を合わせず発言も出来ないが、要領は悪いものの素直で真面目な一面も持ち合わせているとの報告であった。

2012年2月にグループホームに入居し、このときから頻繁に遅刻を繰り返したため、上司および社内カウンセラーが介入し、支援機関、親御さんと話し合いを持った。本人によれば遅刻の原因は、ゲームに熱中するあまり夜遅くまで眠れず、結果起きられないとのこと。**対策として①ゲームをせずつく早く寝よう説得し、②目覚まし時計をもう一つ追加購入、③医師に相談して睡眠導入剤を増量、**などだったが、結局効果なし。大音量の目覚時計は、起きないと隣室の迷惑となり、起きて止めれば迷惑にならないが、2度寝をしてしまう。ゲームはやめられないし、早く寝ると約束しても実行できない。3月28日、毎月定例の「JOBサポート会議」でカウンセラーからこのような状況報告があった。

2 状況確認と対策

実態を把握するため同日午後グループホーム訪問。T君の部屋を拝見。部屋の散らかりようから、原因は生活習慣が身につけていないことと意志の弱さと判断。パソコンゲームは原因というより、現象である。意志が弱いからゲームをやめられない。それは日々の訓練で強くしてゆくしか方法は

ない。



発達障がい者は、幼い頃に身につけなければならなかった生活習慣が身につけていない。そして対策を考えた。

対策①・現状を認識させる

本人もこの事態を正しく認識していない。このままならどうなるのか明確にわからせる必要がある。

対策②・意欲を引き出す

問題を解決するのは、本人である。方法を考える前に、解決しようと本人が決意することが先決。動機付けは本人の大人になろうとする意欲である。

対策③・生活習慣の改善

朝起きられないのは目覚まし時計のせいではない。基本的な生活習慣は、朝起きてからの手順をルーチン化してゆくこと。意志の弱い子供は習慣化するまで、強制してでも身につけさせるべきである。

対策④・正しい大人としての認識を与える

立派な大人になるためには、正しい考えをもち、正しい行動をすることだということを教える。

ゲームをすることは悪いことではないが、時間を管理できていないことが問題である。遅くまで起きていて、寝る時間が少なくなるのは本人の勝手だが、絶対に起きて会社に行かなければ、正しい社会人ではないことを理解させること。正しい生活習慣を身につけさせることになれば、T君の生活に入り込むわけで、本人と親御さんの納得が要る。再度、お父さんに来社してもらい、事情を話して指導の了解をとり、一筆書いてもらった。そして翌日、本人を社長室に呼んだ。

3 特訓開始

4月6日。社長室に呼ぶ。

先ず本人に現状を認識させるために、3枚のカードで一つずつ噛み砕いて説明した。

【もしも、このままの状態が続くと・・・】

- ①勤務不良で会社をクビになる。
- ②給料がもらえないのでお金がなくなる。
- ③生活が苦しくなり好きなゲームも買えない。
- ④グループホームもいられなくなる。
- ⑤あいつはダメな奴だと友達もバカにする。
- ⑥両親が泣いて悲しむ

ゆっくり説明していけば、深刻な事態を認識できる。「これはヤバイ」と感じなければ、なかなか人は動かないもの。試験勉強だって同じである。

【しかしアドバイスを聞いて起きられると・・・】

- ①皆が「よくやった！」と褒めてくれる。
- ②両親が泣いて喜ぶ。
- ③自立した大人に成長できる。
- ④社会に役立つ立派な人になれる。
- ⑤会社でも評価が良くなり給料も増える。

人は目標があるから努力する。この努力の向こうに輝かしい栄光があると信じて困難に立ち向かうもの。褒められること、親が喜ぶことがやる気の源泉である。

【朝起きるコツを覚えれば、誰でもできるようになります、努力して覚えたいと思いませんか？】

- A. 今のままでよい。クビになっても仕方ない。
B. アドバイスを受け入れてコツを身につけたい。

自立した大人になりたい。

当然だが、T君はBを選択した。人生は常に選択の連続である。この場合T君の「自立した大人になりたい心」をくすぐり、それに誠実に語りかけるのである。そして、本人の成長を心から願っていることが伝われば7割は成功する。結果、本人からの「依頼」を私は快く受けることになる（実際は、そのように誘導したのだが）。

これは会社だからできること。この年になってから家庭では恐らく無理。会社では、甘えは許されないことは知っている。社長に畏怖（畏敬と思いたい）を感じているから可能になる。

『やっぱりそうか。君はやる気があるんだね』

社長からそういわれれば、『いいえ』とは言えない。意欲があることを前提に話してゆくと、本人も（自分は）意欲があると思いついでゆく。これはカウンセリングのコツでもある。

● 出来ないということの検証

「出来ない」には2つの理由がある。

- ①やり方がわからない
- ②わかっているけどやりたくない

わからなければ教えればよい。会社は「仕事をする能力があり、意欲がある人達の集まり」である。だからやりたくないなら、会社も辞めることになる。意欲がなければ、会社には居られない。

4 グループホームで片付け掃除の特訓

4月9日。T君は遅刻した。

午後社長室に呼ぶ。神妙な顔で入室し、恐る恐るこちらを見る。怒った顔はみせないで・・・

『T君。これではクビになるよ』

『今日から教えてあげるけど、教わりたい？』

（ハイ。覚えたいです。）

素直さがある。

18時にグループホームを訪問（実は会社から歩いて25分程度）。

まず、部屋を片付けることが先決。しかし、初日にきれいさっぱり片付けてしまっただけは、身に付かないと思うので、段階的に実施することにした。

【本日の目標】

- ①服はハンガーにかける。
- ②飲み物食べ物物は床に置かない。
- ③ゴミはゴミ箱に

ズボンとシャツや上着をハンガーにかけさせる。実際に何度も実行させる。食べ物の置き場所も指定した。

4月10日。今日は遅刻しなかった。午後社長室に呼ぶ。

『今日は無事出勤できたようだね。よくやった！』

『昨日は何時に寝たのかな？』

（ハイ。12時頃に寝て、朝8時15分に起きました）

『やれば出来るじゃないか。今日も掃除のトレーニングに行ってみよう。』

（ハイ。よろしくお願ひします）

18時にグループホームに行く。

昨日片付けたので、床に散らかるものはなく

なっている。

【本日の目標】

①ゴミを捨てる

②掃除機をかける

③雑巾がけ



燃えるゴミ、プラスチック、ダンボールなど分別の仕方は理解しており、ダンボールはガムテープで束ねて捨てることも知っていた。緩慢だが、一つずつコンビニ袋に入れた。掃除機の扱いはぎこちない。細かなゴミを丁寧に取るには至らないが、雑巾がけで小さなゴミもふき取ることにした。雑巾の持ち方もすすぎ方、絞り方もわからなかった。ゆっくり何度もやらせ、教えた。これは訓練である。繰り返しやらないと身に付かない。教える側も根気があるが、しかし、T君は真剣にやろうと意欲を見せた。私は、途中で飽きたり嫌がるのではないかと心配していたが、そんな素振りは微塵も見られない。本人のペースで一緒に付き添い、暖かく見守れば一生懸命頑張るものだ。

服が散乱しているのは、しまい方がわからない事と、しまう場所がないことである。収納ダンスが不足しているのでお父さんにも連絡し、一つ購入を勧めた。下着やタオル類も丸めて押し込む感じ。たたみ方がわからない。これらは時間をかけて教えてゆくこととした。

手先が不器用なことは掃除をやらせてよくわかった。心がけるべきは、一度にいくつもの工程を教えないこと。

一つ教えて、次をではない。

一つ教えて、それをよく覚えてから、次をである。子供の脳は何でも吸収し、覚えが早い。

しかし大人になってしまっただけからの脳は全く別物である。子供の何倍も時間がかかる（少なくとも2倍や3倍の比ではない）。

これを理解しなければ、発達障がいの支援は難しいものになるだろう。T君は雑巾がけも、実に

素直で熱心にやれる。急がせなければ、落ち着いて習得できた。この素直さは宝である。この様子は手紙に書いて、掃除している写真とともに両親に送った。そして、土日にT君が実家に帰った際には、ご両親共に「褒めて」「喜んで」欲しいと書き添えた。子供にとって、親はいつまでも親である。特に発達障がいの子供時代を送った人は、褒められた経験が少ないもの。子供はいつも親の笑顔、喜ぶ顔が見たいのだ。お父さんへの手紙は、2週間おき書き、7月19日まで6回に及んだ。

4月～5月までの特訓は、グループホームで12回掃除を指導し、26回社長室に呼んだ。遅刻の言い訳を聞いたり、起きられた理由を話し合った。最初は顔を合わせられずぎこちなさはあったが、次第に笑顔も出て自分の意見をいうようにもなった。私はゲームはダメだと言ったことはなく、ゲームも時間も自分でコントロールするのが大人であり、どんなに眠くても強い意志で起きて、会社に行くのが自立した社会人であること、そしてT君がそうした立派な人になりたいという考えは素晴らしいことなので、それが実現できるように協力していることをいつも語った。子供は大人扱いすれば、大人として反応してくるものである。

ある日、熱中しているゲームを見せてもらった。競走馬を調教し強くしてレースに出場させるゲームだったが、惰性でやっている感は否めない。ゲームに夢中になっているというより、ゲーム以外の人生の楽しみを知らないかのようだ。

5 ご褒美はカラオケ

6月5日。3日連続して遅刻したと聞き、社長室に呼び出した。叱らずに話を聞く。

『このままじゃ、かばいきれないなあ』

『T君が社長だったらどうする？こんなに勤務不良の社員はクビにするだろう？』

<T君は、顔をゆがめ申し訳ない顔つき>

そして、帰るまでに「誓約書」を書いて持ってくるように指示した。責任者にはT君に書き方を教えるよう伝えた。果たして帰る時間になってT君がやってきた。誓約書には、【パソコンは10時までにはやめます。仕事をきちっとこなし、信頼される社会人になれるようにします】と書かれていた。内容は、自分で考えたようだ。云われてやるのではなく、

自分で考えて自分で決断し行動するのが自立である。心が成長してきている。

『オーケー、それじゃ、明日以降きちんとやれたら今度カラオケに連れて行って行ってやるから頑張れ!』と激励した。凄く嬉しそうだった。

子供は褒められながら自信を身に付け、意志を強くしてゆくもの。こうしたやり取りが重要である。その週は遅刻なく、金曜日に社長室に呼んだ。**『だいが調子いいようだね、何で上手くいってるの?』**(えっと・・・起きようと思ったからです)

『そりゃすごい。思ったとおりにやれたんだ』

(今までも思っていなかったわけではありませんが、何か今は、強く思っています)

『ようし、それじゃ来週木曜日にカラオケ行こう!その日は大丈夫?』(ハイ。(笑顔))

翌週6月11日の月曜日、いきなり遅刻した。通常、日曜日の夜遅く実家からグループホームに戻るの、翌日の月曜日は遅刻が多かった。済んだことは仕方ない。夕刻、社長室に呼んだ。

『今日はどうだった?』(あっ、遅刻しちゃいました)

『いかなあ、夜遅かったのか?』(あっ、ハイ!すみません)『先週は良くてできたので、社長も嬉しかったし、今週もやれば出来ると思うので、気持ちを強く持って頑張れよ!』(あっ、ハイ!)

社長室に呼ぶたびに、一つずつ注意を与えた。まず、立ち方。背筋を伸ばし腹筋に力を入れて、両手は前か後ろに組む。お辞儀の仕方などを指導した。また、ズボンには折り目が必要なこと。シャツの襟なども直させた。障がいがあるので、上手くできないことはわかっている。それを責める必要もないが、正しい状態を教えなければ、いい年になっても「非常識な大人」になってしまう。時間がかかろうが、学びを助けるのが支援なのだ。

カラオケは敢えて普段顔を合わせないメンバーにした。40才の営業幹部社員、近所に住む70才の鳶職のSさん(男性)と弊社ビルの清掃に来てくれている65才のKさん(女性)と社長である。年配の大人たちに混じっての緊張感溢れる貴重な社会経験である。T君はミスチルやサザン、米米クラブ、SMAPなど幅広く9曲も歌った。途中、T君が離席したのでトイレかなと思ったが、なんと私達の為にドリンクを運んでくれた。

こうした気配りが出来れば、特訓の終わりは遠

くない。帰りには「お礼」の言葉も忘れなかった。

その後、もう一度カラオケの約束をしたが、あろうことかその当日に遅刻した。想定外のことが起こるから人生は面白い。今回は中止とするが、ちょうど良い指導の機会である。約束を守れなかったときの対処、つまりお詫びの仕方を指導することとした。遅刻したのでT君へのご褒美がなくなったのは自業自得で仕方ないことだが、自分だけの問題ではない。他の人たちに「失望」を与え「信頼」を裏切ったことを認識させた。そして社長室で詫びの言葉を言わせた。人生に失敗は付き物である。その時、どう対応できるかが社交力の一つ。こうした経験も数を重ねるほど上達するものである。

6 終わりに

障がい者支援の要諦は「自立支援」である。

発達障がい者の場合は、特に幼児期に身につけているはずの様々な習慣や、考え方、所作が身につけていない。そして子供同士の遊びから人間関係や配慮を学ぶものだが、これらを大人になってから習得するのは大変な努力が要るし、教える側も相当な忍耐が必要だ。しかし基礎がなければその上に何を積み上げても定着しないもの。やはりこれを抜かずわけにはいかない。特に衣食住に関わる基本的な生活習慣は、毎日実践すべきである。

今回のT君の場合、ゲームやパソコン知識は20才だが、片付け、掃除は5才、服装、身だしなみは10才である。しかし歯を磨いたり風呂に入り洗濯をする習慣は身につけているし、政治問題や企業の動向にも興味があり知識も持っている。人は苦手なことはやりたくないし、嫌なことは遠ざけるものだが、自分を成長させたいという意志があり、それを温かく見守り支援しようとする気持ちが伝われば努力できる。29才の大人が掃除してると思わず、5才の子供が懸命に掃除していると思えば、褒めてやってもいい。結局、遅刻は解消された。障がいによる困り具合は、人により千差万別だが、重要なことはその人にとって何が支援のポイントかを見極めることに尽きる。本人の言うことを鵜呑みにして、結局ピントの外れた支援とならぬよう心がけたい。