

障がい者の職域拡大についての事例発表

○大野 栄人（ソニー・太陽株式会社 ビジネス推進部品質保証課 課長）
 安倍 正大（ソニー・太陽株式会社 ビジネス推進部品質保証課）

1 はじめに

ソニー・太陽株式会社は、社会福祉法人太陽の家とソニー株式会社が共同出資し、ソニーの特例子会社として1978年1月に設立された。社員構成は障がい者116名、健常者64名であり、障がい者の比率は64%である。事業内容は、業務用/民生用マイクロホンの設計、製造、修理業務と業務用カムコーダーのレコーディングユニット等を製造している。全ての職場、職制において障がい者と健常者が分け隔てなく働いている事が特徴である。国内ソニーグループでは、2007年から、当社で蓄積した雇用ノウハウを活用し、「自律を目指す障がいのある方々が障がいを感じない、感じさせないいきいきと働ける職場環境」の構築を目指している。

2 テーマの概要

09年より、聴覚障がい者が品質保証課に配属された。ソフト、ハード面の環境整備を行いつつ、受入検査、出荷検査、製品評価、パネル再脱気業務など多数の業務にチャレンジしている。聴覚障がいがあっても工夫をすることで幅広い業務ができることを実感してもらい、そこから本人の責任感、やりがい、積極性を引き出したい。

【本人のプロフィール】

28歳、男性、聴覚障がい、主なコミュニケーションは口話、手話、筆談。長所はおおらかで物おじせずに、はっきりと自分のことをはなす。逆に自分の能力は周りの人と比較して高くない、難しい業務はできないと自分自身で過小評価しているところがある。

3 取り組み

まずは品質保証課内にある業務で、聴覚障がいによって、現状でできることとできないことを調査。その上でできることから取り組み、できないことを工夫してできるようにしていくという流れ

で改善を進めた。

【業務調査】

個々の業務の中で、配属当時での業務対応可否を想定したものが下記表となる。

品質保証課業務抜粋

業務	詳細	可否
部品検査	一般検査	△
	検査基準書作成	○
	パートナー交渉	×
出荷検査	一般検査	△
	計測検査	○
	検査基準書作成	○
	社内外調整	×
製品評価	信頼性試験機	○
	評価項目調整	○
	社内外調整	×
パネル再脱気	パネル再脱気	○
	社内外調整	×
	見積・請求	△

詳細は各々の業務に携わりながら、問題点を克服しながら進めて行った。

【主な問題点】

- ① 部品検査、出荷検査、製品評価業務
 可能 : 一般検査業務（下記以外）
 一般評価業務（下記以外）
 付帯業務
 不可 : 音を聞き分ける検査・評価
- ② パネル再脱気業務
 可能 : 脱気業務
- ③ 全体を通して
 電話対応は難しく、社外との調整や交渉に困難を要する。

【部品検査業務】

まず最初に従事してもらったのが部品保証業務。理由は品質保証課の業務の中で、比較的現状でも可能な業務が多いことから、選定。

・主な業務

- ① 部品受入検査
- ② 検査基準書の作成
- ③ 検査成績書の作成
- ④ 部品パートナーへの改善指示、交渉
- ⑤ 社内トラブル処理

音を聞く検査については、別途出荷検査業務で説明する。

上記、①②③については、健常者と同じように配属研修・教育を行い、スキルを身につけてもらった。本人とのコミュニケーションの中で、配属前の品質保証課の印象として、難しいことをやっていると感じていたとのこと。これは本人が得る情報は健常者と比較して少なく、視覚によるもののみで、聴覚から得られるものが全くないことが影響しているからだと考えられる。

【ポイント①】本人の意識向上

ここでのポイントは健常者と同じことができる、同じことをやっていると感じてもらう事。やってみると難しいことではないと言う事を理解してもらった。一見難しそうな業務だと思っけていても、やってみると自分でもできると理解してもらいたかった。

【ポイント②】コミュニケーション

方法は、筆談、口話、手話がメインとなる。正確に伝わっているのか？お互いに理解しているのか？ということが重要である。聴覚障害の方々には相手の口元の動きが見えながら、何を言っているのかわからない状態をストレスと感じている。これは、日本人が海外に言って、言葉が通じない状態で打ち合わせを行うのと同様で、意志の疎通を図れないためストレスがたまってしまう。この状態が続くと、業務への意欲や積極性がなくなり、そのまま放置すると業務ができなくなることもあり得る。よって、上記方法を使いながら、業務上のチューターとお互いの意思が通じていることを確認しあいながら、業務スキルを上げて行った。

【課題の克服】社内外との連携

一番の課題は社外の部品パートナーとの業務交渉、調整業務となる。健常者の場合であれば、

メール、FAXでポイントを記し、電話で詳細や細かいニュアンスを伝えることができるが、聴覚障がいのある方々は電話と言うツールは使えない。そこで、メールとFAXだけで相手先との意思疎通を図る必要がある。

【ポイント①】チューターのフォロー

まずはチューターを付け、社外とのやり取りの際の過不足をフォロー。誰でもそうだが、最初からうまくはできないという意味では、障がいの有無に関係なく健聴の新人と同じである。

【ポイント②】相手先の理解

やり取りをする相手先にこちらの状況をご説明し、理解いただくことから業務を始めた。チューターから相手先に、聴覚障がいのある担当者が対応する旨を伝え、了承いただいたところから業務を開始した。そこから先は通常と同じだが、できる限りお互いが理解できるように資料に写真や絵を挿入し視覚的に理解しやすい工夫を加えるようにした。副次効果だが、健常者間の意思疎通も深めることができ、パートナーとの信頼関係向上につながった。

【出荷検査】

・主な業務

- ① 出荷検査
- ② 計測検査
- ③ 出荷検査報告書作成
- ④ 品質月次報告（社外）

【課題の克服】音を聞く検査

製品	可能な業務
ヘッドホン	外観・梱包のみ
マイクロホン	外観・梱包のみ
パッケージ	○
メモリー商品	○
その他	○

上記表は、聴覚障がいのある本人が現状できる出荷検査を表したものである。

当社では、マイクロホン、ヘッドホンという“音”を価値として提供している商品が主流と

なっている。その商品を生産するにあたり、音を評価することが商品の価値を決める大きな要素となる。当社で音を評価する方法として、計測検査と官能検査がある。現状、聴覚障がいのある方は、官能検査（音を直接耳で聞いて判断）をすることができず、職域に制限があることが課題となっている。通常であれば、官能検査を計測できる装置を開発し、誰でも検査ができるようにすることが一番の解決方法と考えるが、今回は製品の品質保証を会社全体でどう行うかという事を検討することで、出荷検査での官能検査を設備開発しなくても一般的な計測検査に置き換えることができ、職域を拡大した。具体的には、ヘッドホンの品質保証をどのように行うべきかという観点から、当社生産ヘッドホンの市場品質と過去のトラブル状況を調査した。その中で音に関するものがどの程度あるのか？その内容はどのようなものか？を確認したところ、当社で行っている音検査（異常音検査）に関するものではなく、音の質感や感度差など計測した方がより高い精度で評価できる内容であることが分かった。そこで部品検査、製造検査、出荷検査の各工程で行う検査をもう一度見直すと、出荷検査では計測検査（周波数測定）が最も適しており、導入することで聴覚障がい者でも検査ができるようになった。

ヘッドホンの検査

工程	主な検査	工程	主な検査
部品検査	音検査	部品検査	周波数測定
	外観検査		外観検査
製造検査	音検査	製造検査	音検査
	極性検査		極性検査
	感度測定		感度測定
	外観検査		外観検査
出荷検査	音検査	出荷検査	周波数測定
	外観検査		外観検査

個々の組織や機能に限定して障がいのある方の業務を考えると障害の機能を補完するか、組織内で業務を切り分けるかと言う事になるが、今回のように、全社的に品質という切り口で考えると補完する設備開発も不要で、業務を切り分けることなく職域を拡大することができた。また聴覚障がいのある方が配属されることで、物事を違う視点から考える良いきっかけとなり、製品品質の向上にもつながった。

業務	詳細	可否	業務	詳細	可否
部品検査	一般検査	△	部品検査	一般検査	○
	検査基準書作成	○		検査基準書作成	○
	パートナ一交渉	*		パートナ一交渉	△
出荷検査	一般検査	△	出荷検査	一般検査	△
	計測検査	○		計測検査	○
	検査基準書作成	○		検査基準書作成	○
	社内外調整	△		社内外調整	○
製品評価	信頼性試験機	○	製品評価	信頼性試験機	○
	評価項目調整	○		評価項目調整	○
	社内外調整	△		社内外調整	○
パネル再脱気	パネル再脱気	○	パネル再脱気	パネル再脱気	○
	社内外調整	△		社内外調整	○
	異種・請求	△		異種・請求	○

4 本人談

品質保証課に来て、前職（パソコン基板修理）と比べて、多くの業務に携わることができる。また製品の最終検査を任せられ、自身のミスがそのまま市場品質に直結することから、責任感を強く感じていてやりがいがある。今までヘッドホンは一部の検査（外観、梱包仕様確認）しかできなかったことが、全て完結できるようになりやりがいを感じている。今後は、同様にマイクロホンにも取り組み、会社で扱う商品全ての出荷検査ができるようになりたい。

5 総括

聴覚障がい者にとって、情報保障という観点で言えば、合理的配慮のなかで企業（社会）と本人の求める合理性において最もギャップが大きい1つの要素と考える。その大きなギャップを埋めるにはコミュニケーションによる相互理解が最も重要と認識している。お互いが相手を思いやって、行動することが重要である。まずはお互いを知らうとすることから始め、理解が深まれば素晴らしいパフォーマンスを発揮できる。今回も本人がどうしたいのか、業務の目的は何かなどお互いに話をしながら進めていくと、どんどん業務範囲が拡大し責任感も増し、今やミスもほとんどなく周りの人や社外の関係者からも信頼されるまで成長した。ただ、本人とも話をしてしていると聞こえが少しずつ悪くなるとともに体調を崩すことがあるといい、体調管理に心がけているとのこと。聴覚障がいに関わらず、障がいの加齢問題に伴うケアが必要であり、会社の今後の課題として取り組んでいる。

発達障害者の雇用推進における課題と対応

○笹川 俊雄（埼玉県障害者雇用サポートセンター センター長）
堀口 武夫（株式会社マルイキットセンター）

1 埼玉県障害者雇用サポートセンターの概要

当センター（事業所・埼玉県さいたま市浦和区）は、平成19年5月に、全国初の障害者雇用の企業支援に特化して設立された公共施設であり、平成24年で6年目を迎えている。

設置主体は埼玉県産業労働部就業支援課であり、民間企業の障害者雇用を推進するため、障害者に適した仕事の創出方法、雇用管理や各種援助制度などに関する提案やアドバイスをを行い、円滑に障害者雇用が出来るように支援することを目的としている。

スタッフは、現在センター長を含めて14名が従事しており、全員が企業出身者で、企業の障害者雇用や支援等に携わった経験と高い専門性を活かした活動を展開している。

事業は、4つの柱で展開しており、内容は、①「雇用の場の創出事業」、②「就労のコーディネート事業」、③「企業ネットワークの構築と運営」、④は企業・就労支援機関・障害者等からの「相談事業」である。

①については障害者雇用についての専門的な提案や助言を行い、円滑に雇用が出来るように支援、また②については各地域の就労支援センター等に登録している障害者が就労に結びつくように支援機関や障害者への側面的支援を行っている。

③については、障害者雇用に理解のある企業ネットワークの推進と拡大をねらいとして、企業等を対象とした障害者雇用サポートセミナーや埼玉県を5地域に分け、地域別障害者雇用企業情報交換会の開催、企業見学のコーディネート等を行っている。

また、企業ニーズを受けて、産業別障害者雇用企業情報交換会や埼玉県内における特例子会社連絡会等も開催している。

さらに、平成23年度からは、特例子会社を対象に障害者雇用に関する研究会を開催しており、平成24年度は2回目の開催となる。



年2回開催の障害者雇用サポートセミナー



地域別障害者雇用企業見学会及び情報交換会
平成23年度より産業別企業情報交換会も開催



年2回開催の特例子会社連絡会



平成23年度から開催の特例子会社を中心とした
障害者雇用に関する研究会

2 研究会開催の経緯と目的

埼玉県に本社を構える特例子会社は、平成24年9月現在、21社あり、社数としては全国順位4位までに拡大してきている。

埼玉県障害者雇用サポートセンターでは、年2回定例で特例子会社連絡会を開催しており、現在抱えている問題や、今後予想される課題についてアンケートを実施している。

23年度は、「障害者雇用における加齢現象と事業所の対応」がテーマとして取り上げられたが、24年度については、精神障害者の雇用促進に関するテーマの中で、特に発達障害者の雇用管理について取り上げて欲しいという意見が多数寄せられた。

発達障害については平成17年4月に発達障害者基本法が施行され、翌平成18年4月には精神障害者に対する雇用対策の強化として実雇用率への参入が実施されたこともあり、用語そのものについての認識はあるものの、雇用の現場で、定義や障害の特性、また職業的課題について理解した上で対応しているかという不安な点が多々あり、分かっているようで分かっていないのではないかという視点で、改めて知識面の理解から進めて行くこととした。

また、特例子会社21社中、発達障害者支援法が施行以前に認定された会社が9社あり、約4割強を占めており（表1）、当時の採用に際しては、身体障害者と知的障害者の手帳を所持している求職者が主な対象であり、発達障害とその内容については関連機関での研究はまだこれからという時期であったこともあり、知識面の勉強の機会の方も無かった時代でもある。

表1 特例子会社の認定後経過年数

認定後経過年数	社数	構成比
16年以上	1社	4%
11年～15年	5社	24%
6年～10年(平成17年以前)	3社	15%
5年	4社	19%
4年	1社	4%
3年	2社	10%
2年	1社	4%
1年	2社	10%
1年以内	2社	10%
合計	21社	100%

障害のある従業員数は、平成24年4月現在の19社集計では合計630名、内訳は知的障害者が442名、身体障害者が145名、精神障害者が43名となっている（表3）。

研究会を進める上で、障害者手帳だけでは発達障害者か分からない面もあるため、日々の雇用管理を通じて発達障害の特性を持っていると思われる対象者数のアンケートを実施したところ、88名が対象として挙げられた。発達障害の種類としては、自閉症が74%と一番多く、次いでアスペルガー一症候群の19%、以下注意欠陥多動性障害、学習障害の順であった（表3）。特例子会社19社の知的及び精神障害を持つ従業員合計を分母とすると、発達障害者の割合は約1割前後とみられる。

この結果を受けて研究会は、「発達障害者の雇用推進における課題と対応」をテーマに設定し、参画型で実施することとした。

表2 特例子会社の障害種別状況

障害種別	人数	構成比
知的障害者	442名	70%
身体障害者	145名	23%
精神障害者	43名	7%
合計	630名	100%

表3 アンケートによる発達障害者数

発達障害の種類	人数	構成比
①自閉症	65名	74%
②アスペルガー一症候群	17名	19%
③注意欠陥多動性障害	5名	6%
④学習障害	1名	1%
合計	88名	100%

3 研究会の進め方と成果の活用

研究の進め方は、埼玉県障害者雇用サポートセンターが事務局となり、特に知識面の理解を図ると共に、各社で現在抱えている問題や課題事例を持ち寄り、その原因が障害特性によるものなのか、個別特性によるものなのか、また対応の在り方はどうすべきなのか等を専門分野の講師を招き、アドバイスを通して情報の共有化を図ると共に、参加会社における先行取り組みの事例についても学ぶこととした。

また開催数は5回とし、平成24年6月から9月まで、表記のスケジュールに基づいて実施した

(表4)。

表4 研究会における各回の討議テーマ

第1回	発達障害特性と職業的課題の理解
第2回	各社の問題及び課題事例の発表
第3回	他社の取り組み事例に学ぶ①
第4回	他社の取り組み事例に学ぶ②
第5回	各社の今後の取り組みを発表

参加会社は、埼玉県在所の特例子会社中心に19社となり、参加者も合計で32名の参加となった。またオブザーバーとして、3名参加していただき、幅広い意見交換の場を提供することが出来た(表5)。

講師については、基礎知識の理解を図るために第1回は、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 埼玉障害者職業センターの主任障害者職業カウンセラー安房竜矢氏に、また第2回は、埼玉県発達障害者支援センター「まほろば」のセンター長藤平俊幸氏にそれぞれ依頼、討議の導入部分としての講義とアドバイスをお願いした。

また、成果の活用としては、研究会の討議を参考に、各社における今後の取り組み方のまとめを第5回に発表することで共有化を図ることとした。

表5 参加会社名と参加者名(株は株式会社の略)

会社名(順不動)	参加者名(敬称略)	
1 (株)ハロー	寺尾見二	小林 護
2 (株)西友サービス	納所明子	田野倉宏幸
	今村 達	
3 (株)エム・エル・エス	宮腰智裕	高井賢一
4 (株)マルイキットセンター	武居哲郎	堀口武夫
5 あげぼの123(株)	齋藤光司	
6 (株)アドバンテストグリーン	荒木 武	秋山圭一
	早野圭一	今野美奈子
7 FSグリーンネット(株)	山崎誠三	
8 (株)シンフォニア東武	武政美佐雄	
9 (株)西武パレット	高橋堅助	横田琢丸
10 (株)JR東日本グリーンパートナーズ	齋藤順治	石井章太
11 (株)栄光アース	川野公孝	
12 MCSハートフル(株)	今野雅彦	石川幸一
13 ウエルシアオアシス(株)	竹内正嗣	嶋田 洋
14 SAPハピネス(株)	林 善宏	
15 (株)マーノ	葛西純一	川井恵子
16 (株)沖ワークウエル	石川英美	
17 (株)NTTデータだいち	吉田吏貴	
18 (株)リクルートスタッフィングクラブ	石坂 文	
※オブザーバーとして参加		
会社名(順不動)	参加者名(敬称略)	
1 (株)アドバンテストグリーン	青木一男	
2 越谷障害者就労支援センター	沖山稚子	小沼克年

4 知識面の理解と各社の事例発表

(1)知識面の理解

第1回では、知識面の理解として、「発達障害者の特性と職業的課題」の内容で、安房竜矢氏に発達障害の理解と対応について講義いただき、①社会性の障害、②コミュニケーションの障害、③想像力の障害があり、特に自閉症スペクトラムのある方は、これらの三つの領域に特徴があることと、原因としては中枢神経系に生じた機能的な隔たりであり、本質的な特徴はしつけや教育により治癒したり無くなるものではないこと、特性の表れ方にはきわめて個人差があり、個々の特性は置かれている環境で強みにも弱みにもなることを学ぶ。

職場での対応のポイントとしては、①場面や物事を分かり易くするといった『構造化』を図ること、②発達障害の感覚特性、社会的な特徴に配慮する等『疲れにくい環境を作る』こと、③『強みを活かす』、④『支援機関・サービスの利用』で採用計画・採用活動・雇用定着等の各ステージにあわせた支援を得ることの説明と、雇用促進のツールとして、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構 障害者職業総合センター発行の「発達障害について理解するために一事業主の方へ」(2012)のチェックリストの紹介をいただく。

(2)各社の事例発表

第2回は、参加各社の中で、現在雇用管理上、苦慮している事例や対応の在り方についての課題等を発表していただき、藤平俊幸氏の専門的アドバイスを通して取り組み方について学ぶ形で実施した。

5 他社の取り組み事例に学ぶ

第3回と第4回については、参加会社の中で先進的に取り組んでいる3社から報告をいただき参加各社の今後の取り組みの参考にすることとした。

(1)(株)マルイキットセンターの取り組み

(株)マルイキットセンターは、(株)丸井グループの特例子会社で、平成15年に設立。事業は用度品のデリバリー、商品検品、印刷サービス等。

平成24年9月現在で障害のある従業員は34名、内10名が発達障害を持つ従業員。

沿革は平成4年に遡り、当時は発達障害の概念

がまだ無い時代であり、『人に仕事を合わせる』発想で働く環境整備や定着面でのフォロー体制の確立を進めてきた経緯があり、分かり易く、作業し易い職場設計や業務手順マニュアルの作成は、業務の標準化や構造化に繋がってきたといえる。基本の継続による安定と変化による成長とのバランスを取った運営や、朝のミーティングや茶話会またご家族や支援機関とのコミュニケーションの継続も雇用管理上における重要なポイントとなっている。

直近では、業務を進める上で課題を抱えているメンバーについて、個別に外部の専門家のアドバイスを参考にしながら改善の支援も実施している。

(2) ㈱アドバンテストグリーンの取り組み

㈱アドバンテストの特例子会社で、平成16年に設立。事業は館内清掃、緑地美化、社内メール郵便、調理パンの製造販売、日中守衛、寮管理等を行っている。

平成24年9月現在で、障害のある従業員は23名、内3名が発達障害を持つ従業員。スタッフ間で事例の原因と対応を共有化しており、働き易い職場環境作りを目指し、『人のアプローチ』として周りの理解と協力作りを目標に、ほめることによるモチベーションや外部講師によるソーシャルスキルズトレーニング（SST）研修の実施でコミュニケーション能力の向上に取り組んでいる。また、『物のアプローチ』では、誰もが楽に作業できるようにという視点で、作業の標準化を目指し、単純化と手順書化を進めている。

(3) ㈱エム・エル・エスの取り組み

㈱エム・エル・エスは、㈱松屋フーズの特例子会社で、平成12年に設立。事業はクリーニング、リネンサプライ、洗剤、フラワー、リサイクル等を行っている。

平成24年9月現在で、障害のある従業員は57名、内8名が発達障害のある従業員。会社としては、『障害の有無や種類に関わらず同じ仕事を行うことが基本である』とし、身体機能や適性による配慮はしているが、自閉的傾向があるからということで、特別な配慮はしていない。業務を細分化の上、業務分担をローテーションにより実施しており、一人ひとりの配置についてきめ細かな対応を

行っている。

また、コミュニケーションを大切にしており、担当者の相談員による月1回の面談に加えて、3ヶ月に1回、担当役員による全従業員面談を実施している。この中で契約内容の更改と共に目標設定や動機付けも行っており、日々の支援により挨拶や会話が苦手なメンバーも話すことが出来るようになるという変化・成長に結びついている。

6 おわりに

今回の研究会で、発達障害について分かっているようで分かっていなかった事を知ることが出来たこと、またこれからさらに雇用促進していく上で、参考となる取り組みのヒントが共有化出来たことは有意義な成果になったと考える。

参加会社を代表して、㈱マルイキットセンターの事例について、堀口武夫氏に「発達障がい者の雇用支援について」として、発達障害者の従業員に対する業務上の工夫や、配慮への取り組みについて具体的に本発表会で発表することとした。

【参考文献】

- 1) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構：「発達障害者と働く」(2012)
- 2) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構：「発達障害者のための職場改善好事例集」(2012)
- 3) 独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構：「発達障害を理解するために2-就労支援者のためのハンドブック」(2012)
- 4) 磯部潮著 光文社新書：「発達障害かもしれない」(2005)
- 5) 杉山登志郎著 講談社現代新書：「発達障害の子供たち」(2007)
- 6) 杉山登志郎著 講談社現代新書：「発達障害のいま」(2011)
- 7) 星野仁彦著 祥伝社新書：「発達障害に気づかない大人達」(2010)
- 8) 星野仁彦著 祥伝社新書：「発達障害に気づかない大人達(職場編)」(2011)
- 9) 山下成司著 平凡社新書：「発達障害 境界に立つ若者達」(2009)
- 10) 竹内吉和著 幻冬舎ルネッサンス新書：「発達障害と向き合う」(2012)
- 11) 岡田尊司著 幻冬舎新書：「アスペルガー症候群」(2009)
- 12) ジュリー・マシューズ著 青春新書：「発達障害の子どもが変わる食事」(2012)

発達障害者の雇用支援について

堀口 武夫（株式会社マルイキットセンター 常務取締役）

1 マルイキットセンターの概要

当社（本社・埼玉県戸田市）は、平成15年に㈱丸井グループの特例子会社として設立された。現在48名の従業員が勤務しており、そのうち34名が障がい者の方々（以下「メンバー」という。）である。障害種別は知的23名（発達障がい10名含む）、身体11名（うち聴覚8名）。勤務時間は午前9時から午後5時40分までの1直制をとっている。主な業務は用度品のピックアップ・デリバリー業務、宝飾・時計の検品業務、印刷サービス業務である。

2 沿革

平成4年、㈱丸井（現・丸井グループ）の総合物流センター内に開設された「戸田キットデリバリーセンター」が前身である。グループの営業店で使用する包装紙・伝票・事務用品等「用度品のピックアップ・検品・出荷業務」を、知的及び身体障がい者の職域として丸井本社総務部・人事部合同のプロジェクトで開発・運営を開始した。開始当時から自閉症（現在の発達障がい者）の方々の雇用を行なっている。

平成17年4月には、宝飾・時計の「商品検品業務」を聴覚障がい者の新職域として開発。また、翌年、平成18年4月からは、知的障がい者を対象に加齢対応を踏まえた軽作業の「印刷サービス業務」を開始し、現在に至っている。

3 平均年齢、勤続年数等

メンバー34名の内訳は、男性20名、女性14名、重度判定者は14名。また、最高年齢は55歳、最低年齢は19歳である。

用度品・印刷サービス担当26名の知的・発達・身体障がい者メンバーの平均年齢は35.3歳、平均勤続年数は11.2年である。そのうち、発達障がい者メンバー10名の平均年齢は29.4歳、平均勤続年数は8.6年である。検品担当8名の聴覚障がい者メンバーの平均年齢は29.1歳、勤続年数は5.4年である。

4 発達障がい者の雇用への取り組み

(1) 発達障がい者の雇用の経緯

当社では、20年前の開所当時から、自閉症の方々の雇用を行っている。業務を開始するに当たって、初代責任者（所長）が高田馬場にある「心身障害者職能開発センター」で10日間研修を受け、自閉症の方々の障がいの特性を教えていただいた。現在、発達障がい者メンバーは10名（広汎性発達障害、自閉症及び自閉傾向、アスペルガー症候群、ADHD傾向）が在籍している。

(2) 発達障がい者の特性と雇用の工夫

用度品業務の立ち上げに際しては、発達障がい者メンバーの特性を踏まえ、心身障害者職能開発センターで教えていただいた事も考慮し、様々な工夫を行った。それは、現在自閉症の方々への配慮の方法としての「構造化」の考え方・手法に相当すると思う。以下当社での用度品業務を中心に、その内容、仕組みの工夫を紹介する。

(3) 用度品業務における工夫

○用度品業務の概略

当社の用度品業務は開始から20年が経過しており、現在は知的・発達・身体障がい者メンバー21名が従事している。

用度品のピックアップ業務は丸井の営業店で必要な用度品（包装紙、リボン、ガムテープ、伝票、文房具等）をデイリーでデリバリーする業務である。倉庫にある用度品をピックアップし、検品後、カゴ車に積み込み、配送に廻す方式をとっている。

ピックアップ係は、障がい者メンバー6～8名で行なう個人作業である。約300坪、300棚に700アイテムほど置いてある倉庫から、営業店で毎日発注される用度品をピックアップリストに基づきピックアップする。1人1日平均100回ほど倉庫を往復する作業量がある。

検品係はピックアップ係が倉庫から持ってきた用度品が正しいかどうかを検品する業務で、障がい者メンバー1名と支援スタッフ（再雇用社員あるいはパート社員）1名がペアを組んで行う業務である。ペアは3組ある。障がい者と支援スタッ

フが同じ業務を行なう中で、検品チェックを行なうと同時に、支援・ケアも行える仕組みにしている。

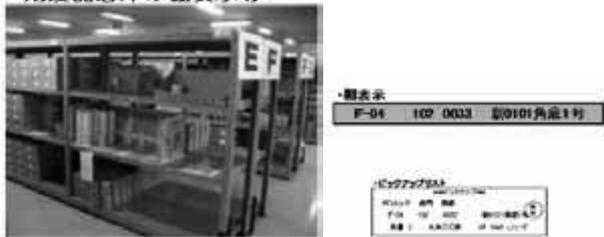
積込係は、検品が終了した用度品をカゴ車に積み込む係で、障がい者のメンバー3名で行う。

以上3つのチームがバトンタッチをしながら作業が進行する。

○具体的な工夫

まず、ピックアップ系の作業をやりやすするために、用度品の倉庫の棚を分かりやすく、作業しやすく工夫している。つまり、構造化をしている。

・用度品倉庫の棚表示等



棚の表示はピックアップ係が持つピックアップリストと表示が一致するようにしてあり、記号・番号を見れば間違いが起こらないように設計している。

700アイテムある用度品の置き方も、リボンなど種類が多いものは、同じ場所に置くと間違えやすいため、わざと分散して置いてある。

棚の高さ、通路の幅員なども作業しやすいスペース取りがしてある。ピックアップ時にリストに押印する時の押印スペースも、棚の一部を当てて確保している。

そのほかにもいくつかの工夫はあるが、これらは、発達障がい者メンバーに限らず、どなたに対しても有効な工夫であり、構造化といえる内容だと思う。以下検品係、積込係も含めて3つの係はそれぞれ業務の手順を「業務手順書」としてまとめている。

○変えないもの

倉庫からピックアップ係が用度品をピックアップし、検品係が検品をして、積込係がその用度品を積み込んで配送に渡す仕組みは、20年間変えていない。変えないことが、発達障がい者のメンバーの安定を生み、就業の継続につながる。

○変えるもの

一方で変化させるものもある。業務改善、職域の拡大、ジョブローテーションである。

たとえば用度品の業務開始以来15年間使用していた検品台を5年前に変えたケースがある。従来使用していた検品台は台車兼用型で表面に凹凸があったので、伝票を記入するとき下敷きを敷いて記入していた。新型の検品台は表面がなめらかで、下敷きが必要なく、直接伝票記入ができるタイプである。



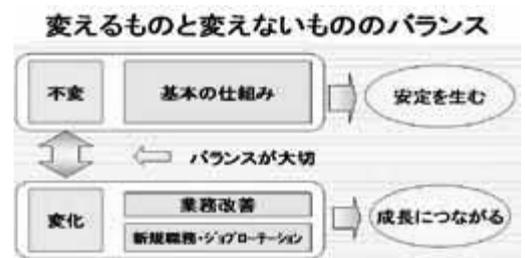
この切り替え時に、15年使った検品台を変えないで欲しいという声は上がらなかった。特に、変化の対応に課題があると言われる発達障がい者のメンバーからも異議の声はなかった。

ここで分かったことは、いい方向への変化は受入れてくれるということであった。その後、検品係が使用していたトレイも、両手で持たなければならなかった従来型から、片手で持てる立体型へ変更したが、このときも変えてくれるなどという声は一切出なかった。

これは、ユニバーサルデザインの考え方に似ている。だれでも簡単に、正確に、早くできるものは異議なく受入れてくれる。そしてその変化が成長にもつながる。業務改善は障がい者の方々にも提案をしてもらい、いい案は採用し、効果が高ければ表彰もしている。

同様に職域の拡大、ジョブローテーションも行っており、その変化が成長につながっている。

ポイントは変えるものと、変えないもののバランスにある。両方が必要でどちらかではない。



(4)業務を取り巻く仕組み

○ 役割の明確化

毎日の業務は、用度品の出荷業務、納品補充業務以外にも、朝は体操からはじまり、朝夕のミーティング、通販用通い袋アソート作業、全員での朝夕の清掃まで色々なメニューをこなしていくが、それぞれに役割を決めて、各人が分担してその役割を行なう事になっている。この役割を決める時には、得手不得手や相性もよく見て決めるようにしている。

たとえば、清掃は朝夕全員で行うが、場所・メンバー・清掃方法はすべて月間単位で決めて、清掃チェック表で個人ごとに終了した場所を押印していく方式で行っている。これも構造化の手法を用いている。

また、スケジュールの変更、新規事項の伝達等はすべて事前に伝えるようにし、発達障がい者メンバーの変化対応に課題がある面を気づかう配慮としている。

業務から外れる休憩時間も大事であるという認識のもと、ニーズに応じて休憩室もいくつかの休み方ができるように構造化している。



○目標管理

ピックアップの件数をベースに月間単位で、目標管理を行い、成績優秀者は表彰も行っている。また、件数データの継続収集により、生産性の変化を把握する事が可能になっている。

○毎日の朝のミーティング

当社では毎朝ピックアップ業務を始める前に約1時間障がい者のメンバーとミーティングを行っている。一人1話題ずつ用意したものを発表する。話題はなんでもよく、昨日見たテレビの話題、好きな歌手、Jリーグ、大リーグ、社会的な事件まで様々である。これはみんなの前で話すことにより会話の訓練になっている。また、社会勉強にもなり、自己表現をすることにより、その日の調子

がわかる、ケア支援になるという面も重要である。



朝のミーティング風景

コミュニケーションの苦手な発達障がいのメンバーもこの毎日の発表と会話の訓練により、だんだんと話しができるようになって行く。

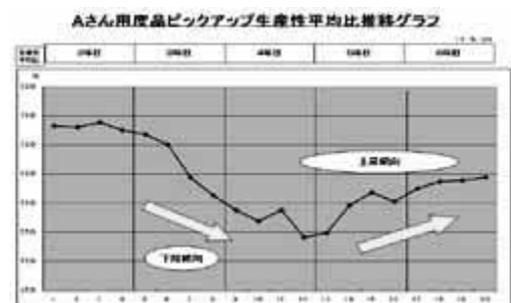
○毎月のボーリングの会

20年前の開所以来、毎月1回かかさずボーリングの会を業務終了後に行なっている。自由参加であるが、発達障がいのメンバーの参加率は高く、みなさん毎月とても楽しんでいるが、これは余暇の構造化の一例だと思う。

(5)発達障がい者の支援の具体例

①自閉症で常同行動の強いAさんの例

Aさんは入社後徐々に自閉症特有の「常同行動」（両手を前後に動かす動作）が増加し、勤務開始4年目に入ると、ピックアップ件数実績が、全体平均の50%台に低下してきた。早くやって欲しいと言うと、逆に遅くなってしまおうという悪循環に陥っていた。このままの傾向が続くと業務全体に支障が出るので、発達障がい者支援に造詣の深い先生にアドバイスを頂き、いくつかの工夫を行なった結果、常同行動が減少し、生産性が上がってきた。



一つ目の工夫は、ピックアップ時の常同行動が生産性を低下させていたので、Cさんにカートを使用してもらうことによって、ピックアップ工程の構造化をさらに進めたこと。

さらに、音に対して「感覚過敏」の傾向があっ

たので、耳栓を使用したり、「発達性協調運動障害」で身体の動きがかなり硬くなっていたので、その姿をビデオにとってご本人に見せたりしたことが、いい方向に働いたと思われる。

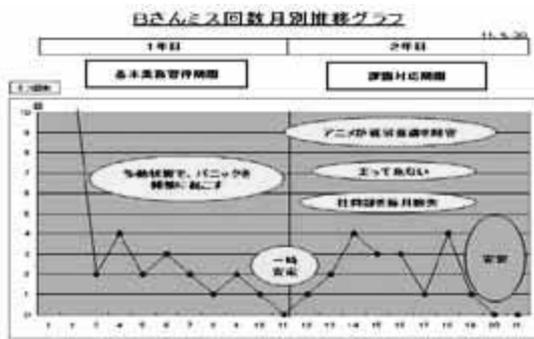
②広汎性発達障害でADHD傾向のBさんの例

Bさんは常に落ち着かず、多弁でアニメ好きということもあり、アニメ言葉が会話に頻繁に出ていた。ミスや落し物も多く、通勤路や作業所内を走って危ない等いくつか課題をかかえていた。

ご家族と就労支援組織の方とネットワーク会議を開き、方針を決めてBさんの定着支援を進めることとした。まず、アニメ好きでアニメ関連グッズを職場に持ち込んでいたので、「知的障害や自閉症の人たちのための見てわかるビジネスマナー集」を活用し、持ち込みを制限した。

走って危ないという点に対しては、職場と最寄りの駅の通勤ルート上の危険な箇所を写真に撮って、具体的に注意するポイントをビジュアルに編集し、ご本人に示した。

その後いくつかの課題に対して、段階的に構造化の対応を重ねた結果、徐々に多動傾向が納まるようになっていき、同時に業務上のミスも減少した。



③自閉症で過去にいじめ体験ありCさんの例

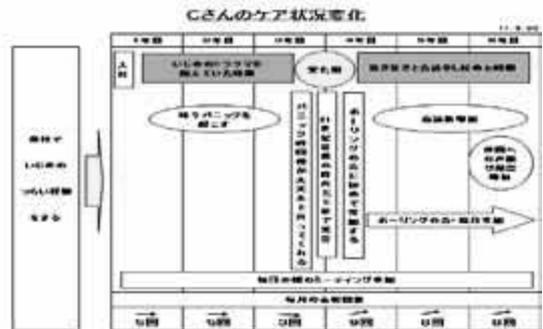
Cさんは前職で激しいいじめの経験があり、キットセンターでの勤務開始後は、そのつらい経験をかかえて無口であり、年に何回か「フラッシュバック」を起こしていた。

3年ほどたったある日、かなり激しいフラッシュバックを起こした時に、障がい者の同僚が「Cさん、キットセンターだから平気だよ」と声をかけた。

これがきっかけになり、Cさんは生き生きと働くようになっていった。目に見えて発言の回数が増え、毎月の表彰回数も増加した。ご家庭でもC

さんの会話頻度が増え、その変化にお母様からも、びっくりして電話がかかってきた。

障がい者の方々のチームワーク（ピアサポート）が、いじめのつらい経験を癒したケースだと思う。



(6) カウンセリングとリハビリテーション

自閉症の3つ組といわれる「社会性、コミュニケーション、想像力の質的障がい」に対する配慮の必要性を支援スタッフにも日頃から話している。

発達障がいのメンバーに限らず、何か気になることがあればまず聞くというスタンスで望むことが大切だと思う。我々はカウンセリングの専門家ではないが、カウンセリングの入り口に立つことはできるということだと思う。

また、リハビリテーションの考え方のひとつとして、限界をもうけなくて、チャレンジすることがあると思う。コミュニケーション障がいを背負う発達障がい者の方々に、毎日粘り強く働きかけをすれば、コミュニケーションの技量は着実に上がっていく。

(7) 栄養関連

栄養が身体に及ぼす影響は大変大きいものがあると思う。最近、糖分の過剰摂取傾向が言われている。これは二つの面で影響がある。一つは糖尿病への道となること。これはどなたにも可能性がある病気である。もう一つは精神発達面への影響である。

五大栄養素をバランスよく食べること、野菜から食べること、食後に運動すること等が、効果的であることが分かってきた。折に触れ、栄養の話しを伝えているが、何をどういう順番に食べるかというアドバイスは、障がい者の方々・支援の方々双方が元気に活躍するために、重要なことと思っている。

国立がん研究センター東病院での知的障がい者雇用の取り組み －病院らしい業務の探求と実践－

長澤 京子（独立行政法人国立がん研究センター東病院 ジョブコーチリーダー・障害者職業生活相談員）

1 はじめに

障がい者の働く意欲の高まりとともに、その多様性に応じた、新たな雇用創出が求められている。医療・福祉分野での就職件数増加が著しい昨今、病院は、雇用の受け皿としての社会的役割を期待できる場として、注目されている。現況では、病院就労の知的障がい者の職種は、清掃関連業務が主流である。清掃等を業者委託とし効率を優先する病院も多い中、雇用の拡充を望むには新しい職域を開拓することが不可欠な時期にある、と考えられる。

平成23年度より、国立がん研究センター東病院では、知的障がい者を事務助手として採用している。理念は「障がい者の可能性を見極め、機会を提供し、職業的自立を目指す」「病院らしい業務を開拓し、障がい者の職域を広げる」「他職員の時間的余裕を創造し、より専門的な業務へシフトできるようにする」の3項である。現在、4名の知的障がい者が、ジョブコーチの指導の下、病院らしい業務に特化した職域に従事している。

本稿では、職域拡大の観点から、病院らしい業務に関する業務内容の一部を提示し、医療現場の特徴を踏まえた職域開拓の留意点を挙げる。また、実際の取り組みで得られる効果について、依頼者側・障がい者側双方に調査し、新しい職域としての病院らしい業務の有益性を考察する。

尚、本稿では「病院らしい業務」を本発表上の共通言語とするため「看護師の職務のうち専門職でなくとも従事できるもの」と狭義に定義する。

2 病院らしい業務の探求

（1）業務内容

医療専門職の職務の中には、本来業務の周辺業務が数多く存在する。当院では、その多種多様な病院らしい業務を、知的障がい者が代行する。業務を概観するため、以下に、病院らしい業務の一部を「イ」医療関連物品の説明「ロ」業務内容、

として記載する。

①シート業務

イ・・・点滴や採血をする際に、血液の逆流等での汚れを防ぐため、患者さんの腕の下に敷く使い捨てのシート

ロ・・・ロール状のシートを、ミシン目で切り離し、鋏でカットし、折りたたむ。

②注射針業務

イ・・・点滴等に使用する針

ロ・・・連結した状態のカバーに包まれた注射針を、一つ一つ切り離し、取り出しやすく箱詰めする。

③ネット業務

イ・・・通院の患者さんが、液体抗がん剤を入れて持ち運ぶための、ネット状の袋

ロ・・・患者さんに渡しやすい保管がしやすいよう、折り畳み、小さくまとめる。

④点滴台点検

イ・・・点滴の台

ロ・・・汚れを拭き、磨く。

⑤固定用絆創膏カット業務

イ・・・患者さんの身体に装着された管を固定するための、直接肌に貼る絆創膏

ロ・・・用途により様々な形状にカットし、角をとり、割りを入れ、切り込みをいれる。

（2）職域開拓の留意点

病院を就労の場として捉える時、医療現場ならではの特徴を認識し、留意すべき事項がある。病院らしい業務に取り組むには、少なくとも以下のことを踏まえておく必要がある。「イ」特徴、「ロ」留意点、として記載する。

①在庫を置かない

イ・・・効率的在庫管理システムによる物品の供給と管理がなされているため、余剰な在庫がない。

ロ・・・多種多様な作業を組み合わせたスケジュール管理が必要である。また、医療消耗品等は現物を扱うため失敗できず、ジョブコーチが予め体験

することにも限度があると知る必要がある。

②時間帯が決まっている

イ・・・患者さんの治療や活動時間に合わせて、業務が出現する。

ロ・・・障がい者の勤務時間との照合が必要である。

③導線が長い

イ・・・大病院は広く、移動手段が混雑している。

ロ・・・各病棟と作業場間の移動時間を加味する必要がある。

④職員が多忙である

イ・・・納品等の約束事を打ち合わせる時間の確保が難しい。

ロ・・・開拓に時間的余裕をもつ必要がある。

⑤清潔は基本である

イ・・・清潔に対する要求水準が高い。

ロ・・・劣化や不衛生に陥らないよう作り置きを避ける必要がある。

⑥商品でなく消耗品である

イ・・・消耗品に絶対的完成度は求めない。

ロ・・・質の基準が曖昧であるがため、設定をどこにするか熟考し伝達する必要がある。

⑦患者さんが存在する

イ・・・患者さん優先である。

ロ・・・患者さんへの接遇を課題にする必要がある。

⑧知的障がい者の職というイメージが無い

イ・・・前例や成功事例等の情報がない。

ロ・・・実現可能性や困難さが予測しづらく、緻密なアセスメント後に計画を立案する必要がある。

3 病院らしい業務の実践

(1) 他職員の時間的余裕の創造

病院らしい業務の依頼者である看護部への調査により、時間的軽減の有無について、明らかにすることを試みる。尚、内容は一部を除き原文のまま記載する。

①対象者

看護部長、副看護部長、病棟8病棟と通院治療センターの看護師長（もしくは看護師長代理）

②人数

12名

③質問内容・回答

Q：看護部の周辺業務を知的障がい者に依頼して

いる部署の関係者に質問致します。彼等が代理で働いたことによる仕事の軽減は感じられましたか。以下のi～vより選択して御回答下さい。

i 強くそう思う ii そう思う iii どちらともいえない
iv そう思わない v 全くそう思わない

A：i 4 ii 8 iii 0 iv 0 v 0

④調査方法

アンケート（用紙を配布回収）

⑤意見・感想（自由回答欄より関連内容を抽出）

「看護部の業務は、多岐にわたり、細かい使用物品の準備や物品のメンテナンスなどに時間がとられている。また、焦った気持ちでやっているため、雑な仕上がりになることが多いです。その部分を実に丁寧にやっていただけるので、上手く連携をとったり調整をしていくことで力になっていると思います」「仕事の仕方が非常にきれいで、完成度も高い。依頼している業務内容は今まで看護師が行っていたことであり、お互いが満足できていると思われる」「仕事の軽減につながっているのも更に職域が拡大されることを期待している」

(2) 障がい者のやりがいとプライドの獲得

御本人・御家族・支援機関への調査により、やりがいとプライドの獲得の有無について、明らかにすることを試みる。「イ」対象者「ロ」人数「ハ」質問内容・回答「ニ」調査方法「ホ」意見・感想（自由回答欄より関連内容を抽出）とする。尚、内容は一部を除き原文のまま記載する。

①御本人

イ・・・病院らしい業務に従事する知的障がい者

ロ・・・4名

ハ・・・Q：病院で働いて、看護師さんたちの仕事をしてみて、やりがいを感じますか。i～vの中のどれを選びますか。

i 強くそう思う ii そう思う iii どちらともいえない
iv そう思わない v 全くそう思わない

A：i 4 ii 0 iii 0 iv 0 v 0

ニ・・・聞き取り

ホ・・・「強いやりがいをもてた」「障がい者でも出来ると分かった」「看護師さんの役に立ててうれしい」「なかなか出来ない仕事をしていると思う」「御礼を言われる・使ってくれると嬉しい」

「もっと沢山仕事がしたい」「休みたくない」

②御家族

イ・・・知的障がい者と同居している御家族

ロ・・・4世帯4名（内1世帯は未実施）

ハ・・・Q：当院で働く知的障がい者の就労前後の様子を熟知する御家族の方に質問致します。病院らしい業務に携わることが、御子息・御令嬢のやりがいやプライドの獲得に繋がっていると感じますか。以下のi～vより選択して御回答下さい。

i 強く思う ii そう思う iii どちらともいえない
iv そう思わない v 全く思わない

A：i 1 ii 2 iii 0 iv 0 v 0

ニ・・・アンケート（用紙を配布回収）

ホ・・・「自信をもち、そのことで、自分自身をさらに高めて行ける行動をとれる様になってきました」「自信がついた」「感情のコントロールが以前よりできるようになった気がします」

③支援機関

イ・・・障がい者の就労支援関係者

ロ・・・4支援機関4名（内1支援機関は未回答）

ハ・・・Q：当院で働く知的障がい者の就労以前の様子を熟知する就労支援関係者に質問致します。病院らしい業務に携わることが、彼らのやりがいやプライドの獲得に繋がっていると感じますか。以下のi～vより選択して御回答下さい。

i 強く思う ii そう思う iii どちらともいえない
iv そう思わない v 全く思わない

A：i 2 ii 1 iii 0 iv 0 v 0

ニ・・・メールによるアンケート

ホ・・・「表情がとても明るくなり、仕事をしているという自信がついたように感じます」「就職して相手から頼りにされている存在だと分かった時点で、人生に対して前向きになってきた気がする」「働くことへの自覚と責任感がつき、社会人としての凛々しさが感じられるようになった」

4 考察

調査の結果、病院らしい業務に障がい者が従事することは、医療専門職の時間的余裕の創造を可能にする、と示せた。時間の創出分を、より専門的な本来業務にシフトできれば、医療の質の向上

にも繋がる。一方、障がい者は、病院らしい業務を担当することで、やりがいやプライドを獲得することができている。このことは、職業的自立を促し長期的職場定着に反映すると考えられる。

病院らしい業務に取り組むには、病院特有の準備性が求められる。それを踏まえた上で環境を整えれば、病院らしい業務は、医療専門職・障がい者双方にとって、よい効果をもたらす有益性がある職域、と成り得る。

尚、東病院での取り組みは約1年半を経過したところであり、実績、及び、事例数の少なさから、調査の妥当性には課題が残るため、再検証の余地がある。

5 おわりに

病院は、対人援助の場である。当院のように入院病棟を所有していれば、人間ひとりが生活する、あらゆる場面に即した労働需要がある、とも捉えられる。病院には、障がい者に適合する職域は多数存在するものの、その多くが未開拓であり、雇用拡充の可能性が高い分野といえる。

医療関係者からの、病院らしい業務に関する照会の頻度が増している。病院は、特殊な環境でもあり、同業種間で情報を相互に教示し合う戦略が、雇用推進に寄与すると考えられる。今後の展望としては、同業種の障がい者雇用ネットワーク構築に先陣を切ることを、視野に入れている。

病院は、日本国内のみならず、全世界に存在している。病院らしい業務は、医療専門職の周辺業務として、医療現場の本来業務に必ず併存するものである。障がい者の雇用機会を生み出すためにも、モデリングの役割を務めながら、新しい職域としての病院らしい業務を、社会に提案していきたい。

【連絡先】 長澤 京子

独立行政法人 国立がん研究センター東病院

〒277-8577 千葉県柏市柏の葉6-5-1

TEL：04-7133-1111（代表）PHS：91440

E-mail：kynagasa@east.ncc.go.jp

広汎性発達障害の職員の職域拡大について

○辻川 彰（社会福祉法人横浜市社会事業協会 法人本部事務局）
勝俣 貴文（社会福祉法人横浜市社会事業協会）

1 はじめに

横浜市社会事業協会は、昭和56年に設立された社会福祉法人で、更生施設（生活保護）、障害者支援施設（身体障害）、地域ケアプラザ（高齢）、生活支援センター（精神障害）など、横浜市内に合計7施設とグループホーム9か所を運営している。常用雇用の労働者数は、常勤職員145名を含めて約200名であり、そのうち障害のある職員は5名（身体障害1、知的障害2、精神障害2）、障害者雇用率は平成24年6月1日現在2.5%となっている。

2 障害者雇用の経緯

当法人では、障害者雇用率は1.9%前後で推移していたが、常用雇用労働者の総数が200名未満であり、納付金対象ではなかったため、意識的に障害者雇用を進めることはなかった。

しかし、障害者雇用促進法の改正や事業拡大により、平成24年度に納付金対象企業となることが見込まれる一方、雇用中の障害のある職員が平成23年度末で定年退職を迎えることが重なり、障害者雇用を意図的に推進する必要が生じた。法人本部では、平成24年度中に全施設が最低1名以上障害者を雇用することを目標として定める一方、法人本部事務局においては、平成23年度末に定年退職となる嘱託事務職員・A職員の代替を、障害者の雇用で対応することにした。なお、法人本部事務局は、障害者支援施設と同一建物内にあるため、同施設の事務業務、雑用的業務等も担当している。

3 採用と担当業務

(1) 募集時に想定した業務

雇用する障害者の担当業務は、A職員が担当していた業務の一部に加えて、事務局職員が各自実施していた雑用的業務を集約し、月曜日から金曜日の9:00～13:00、週20時間の中で、30分単位で編成した（表1参照）。業務内容は、ゴミ捨てやデータ入力等、毎日あるいは1週間の中で反復的

に実施される業務（以下「定型業務」という。）である。

表1 募集時想定1週間の業務予定表

	月曜	火曜
9:00～9:30	9:00朝礼 コピー機、プリンター用紙補充 受信FAX確認、振り分け	コピー機、プリンター用 受信FAX確認、振り分け
9:30～10:00	玄関・下駄箱整理	玄関・下駄箱整理
10:00～10:30	事務所内ゴミ捨て 漏洩しポットまわり整備	事務所内ゴミ捨て 漏洩しポットまわり整備
10:30～11:00	スタッフルーム1、2ゴミ捨て	スタッフルーム1、2ゴミ
11:00～11:30	動産レポート出力 重造検針(800以下で発注)	南棟特殊浴槽
11:30～12:00	日生商工納品物検品	#
12:00～13:00	機密書類廃棄ボックス回収 郵便物仕分け、受信FAX確認 切手貼付	機密書類廃棄ボックス 郵便物仕分け、受信FAX 切手貼付

求人においては、業務内容上パソコンを用いての入力作業もあるため、ワード・エクセルの簡単な入力ができることを条件として、障害者就労支援センターに求人を依頼した。

(2) B職員の採用

障害者就労支援センターから、B職員を紹介され、2週間の職場実習を経て、平成24年1月からトライアル雇用で採用することとなった。

【B職員のプロフィール】

B職員は、29歳男性、精神障害者保健福祉手帳2級、「広汎性発達障害、強迫性障害」との診断名である。大学在学中に若干アルバイト経験はあるものの、就労の経験はない。大学は中退し、以降は精神科デイケアへの通所を中心に現在に至っている。障害者就労支援センターの担当職員からは、精神科デイケアでは他患者とのコミュニケーションがストレス要因となっている様子だが、ビジネスでは仕事に限定したコミュニケーションとなるので力を発揮するのではないかと、との意見であった。面接時は、言語でのコミュニケーションに一部通じづらい部分があったが、施設玄関で靴を着脱するときに、靴紐をその都度結び直すなど、

几帳面な一面がうかがえた。

平成24年4月からパートタイム職員として雇用契約を締結することとなったが、職域の拡大とそれに伴う業務量の増加により、月曜日から金曜日の9:00～15:45（うち実働6時間）、週30時間として雇用契約を締結した。

4 職域拡大への取り組み

(1) 職域拡大に向けた状況

B職員は、業務に慣れると遂行速度も向上し、余剰時間に新規業務を試行させると、当初の想定以上に様々なことができることが明らかになった。これは、発達障害の特性に関する指導職員（勝俣・辻川）の学習不足もあったが、加えてB職員の業務処理能力の高さとしても認識された。その一方で、職域拡大上整理すべき課題も明らかになった。

当法人では、障害者雇用を更に推進するにあたり、さらにもう1名の障害者を雇用するよりも、B職員の職域を拡大し、労働時間を週20時間から週30時間に増やすほうが確実である、という結論に達した。B職員と本採用の条件の話し合いを行い、週30時間での契約を結ぶことで合意に達したため、B職員の職域拡大に取り組むこととなった。

(2) 職域拡大の内容

職域の拡大について、以下の内容で取り組んだ。

① 「定型業務」の更なる切り出し

- ・機密文書のシュレッター
- ・郵便物の切手貼付と投函など

② 「定型外業務」（不定期だが反復的に実施される業務、突発的に生じる簡易な事務業務等）の切り出し

- ・軽微な営繕作業
- ・名刺印刷など

5 職域拡大における課題と改善の取り組み

職域拡大にあたって生じた阻害要因に対して、以下の改善の取り組みを行った。

(1) 業務予定の見える化～カレンダーサービスの活用～

広汎性発達障害の方の特徴として、手順や予定

の急な変更は苦手といわれるが、B職員も同様の傾向が見受けられた。「定型外業務」は、予測できずに業務が生じるため、指導職員が当日の状況や業務の優先度を勘案して、その都度作業を指示することとした。しかし、B職員に混乱した様子が見受けられたため、業務改善のミーティングをもったところ、B職員から以下の希望が出た。

・1日の勤務の中で、「定型業務」をまずは終わらせたい。「定型業務」の前や途中に「定型外業務」が入ることが、ストレスを感じる。

・「定型業務」が終わった後であれば、「定型外業務」が入っても対応できるが、優先順位が明確なほうがよい。

それを受けて、業務を見える化し（図1参照）、以下の手順と方法を定めた。

① 出勤後、「定型業務」を実施する。

※この間、それ以外の業務は挟まない。急ぎの業務も「定型業務」が終わってから実施する。

② 「定型業務」が終了したら「定型外業務」を実施する。

③ 「定型外業務」は、カレンダー上に優先順に示し、当該業務の担当職員（業務の指示者）を明示する。

④ 退勤時は、「定型外業務」の進捗状況を指導職員に報告する。

⑤ 指導職員は、残った「定型外業務」を翌日のカレンダーの一番上に転記する。

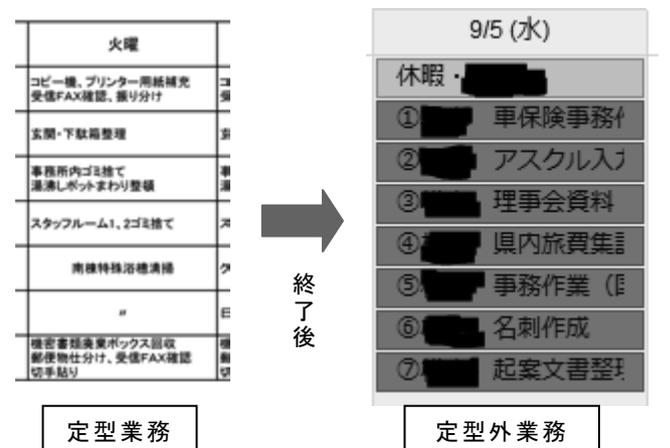


図1 業務予定の見える化

図1では、「定型業務」と「定型外業務」の優先順位を明確化し、「定型外業務」の優先順位を

カレンダー内に明示した。突発的に生じた「定型外業務」は、カレンダー内に次の業務として明示し、「優先順位に変更があったのでカレンダーを確認してください」と伝えるようにした。

(2) コミュニケーション方法の改善～コミュニケーションのルール化～

広汎性発達障害の方の特徴として、コミュニケーションが不得手といわれる。B職員もそのような自覚はあり、食事や休憩は自分のデスクで過ごすなど、業務外ではコミュニケーションを要求される場面には、なるべく出向かないようにしている。しかし、職域拡大にあたり、新たに担当する業務は、他職員とのコミュニケーションが必要とされるため、以下のような整理を行った。

① 軽微な営繕作業

職域拡大にあたり、電球交換等軽微な営繕をB職員の担当業務に加えた。A職員の担当時は、営繕箇所と内容は口頭で伝達されていた。しかし、同様の方法ではB職員に業務内容が正確に伝わらないため、紙ベースの「業務依頼書」(図2)を使用することとした。

(表面)

業務依頼書		
依頼者 施設課 施設管理課 業務担当 〇〇〇	依頼内容 〇〇〇	依頼場所 〇〇〇
依頼理由 〇〇〇	依頼時期 〇〇〇	依頼時間 〇〇〇
依頼内容 〇〇〇	依頼場所 〇〇〇	
依頼内容 〇〇〇	依頼場所 〇〇〇	
依頼内容 〇〇〇	依頼場所 〇〇〇	

(裏面)



図2 業務依頼書

手順は以下のとおりとなる。

- イ 依頼者は「業務依頼書」に内容と修繕箇所を明記し指導職員に渡す。
- ロ 指導職員は、カレンダーに明示したうえで、「業務依頼書」をもとに、口頭で補足しながら営繕業務を指示する。
- ハ 指導職員以外の職員からB職員に口頭で直接依頼された場合は、「業務依頼書を指導職員に渡してください」という回答をすることをルール化した。

これにより、B職員は言語的コミュニケーションをほぼ介すことなく、業務依頼への対応が可能となった。

② 職員の名刺印刷

職員の名刺印刷は、外部委託を止め、法人全職員の名刺をB職員が一括して担当することとした。

サンプルを元にB職員に試作を指示したところ、フォントや行の間隔など、見た目にバランスの悪い仕上がりであったが、「バランスが悪い」という抽象的な指摘ではB職員には伝わらなかった。上記に加えて、各施設で使用している名刺をサンプルとして取り寄せたところ、施設ごとにフォント、肩書、裏面の使い方など異なることがわかった。その対策として、以下のようなルール付けを行った。

- イ 表面は、表記事項のパターンとフォントを統一し、その約束事に基づき、各施設から提出されたサンプルの内容を転記する。
- ロ 裏面は、3パターン(無地・施設名入り・氏名をひらがな大文字で表記)から選択。
- ハ 依頼方法は、上記を指導職員までメール送付。
- ニ 指導職員は、カレンダーに明示したうえでB職員にメールを転送し、口頭で補足する。

約束事に基づいた名刺作成であるため、法人外部からの受注には対応できないが、法人内部としては、大幅なコストカットになっている。

③ 挨拶と来客対応

社会福祉施設では、施設の利用者様のほか、家族様、関係者などが出入りするため、最低限の言語的コミュニケーションは必要となる。B職員には、挨拶のほか、施設利用者様等から問いかけられた場合は、「わかる者を呼びますので、こちらでしばらくお待ちください。」と回答し、すぐに

指導職員に知らせることをルール化した。

(3) そのほかの配慮

①過去の誤った情報の削除

田井¹⁾によれば、広汎性発達障害の方の特徴として、「第一情報優先脳」とのことである。B職員も、上記と想定される事象が見受けられ、職域拡大の妨げとなっていたケースがある。具体的には、マニュアル化した業務の一部を、何度確認してもマニュアル通りに遂行できないケースであった。指導職員間で試行錯誤した結果、職場実習時に教えられた誤った業務手順が、第一情報として正しい手順書よりも優先している、との結論に達した。指導担当は、誤った業務手順を紙に書き、B職員の目の前で、今後はこの方法は使わない旨宣言し、その紙に「×」と書いたところ、その後はマニュアル通りに業務が進捗するようになった。

②休憩時間について

職域拡大上直接的な工夫ではないが、職域拡大に伴う勤務時間延長により、昼休みについて配慮が必要となった。事務局職員の昼休みは12:00～13:00であり、勤務延長に際しB職員の休憩も同じ時間に設定した。しかし、昼休み中にB職員の様子を見てみると、昼食後残りの30分を自デスクで正面を見て腕組みをしたまま過ごしていることがわかった。広汎性発達障害の方は、仕事は適応しても、昼休みに過ごし方がわからずストレスとなり、退職に至るケースもあると聞いたことがある。B職員との面談で確認したところ、昼休みの過ごし方に困っているとの意見があった。話し合いの結果、昼休みを45分間に短縮したところ、「仕事をしやすくなった」との感想があった。

6 今後の課題

今後の課題としては、定着支援が最重要課題と認識している。職場の業務を切り出しB職員に集約した結果、他職員の業務効率も向上してきており、B職員は職場に不可欠な存在となっている。万が一離職されると、職場にとっては大きな損失となることを意味する。

定着支援の取り組みとしては、ノートによる日々の情報交換と、定期的な面談を実施しているが、それ以外の具体的取組が見いだせないことが

課題となっている。

また、B職員から、いま困っていることとして、「生活が職場と家の往復となっている。土日は何かスポーツでもしたいが、疲れて仕事に支障があると困るので自粛している。」との話が出ている。職場定着に必要な私生活の充実に、どのような支援を行えばよいか、模索している段階である。

7 まとめ

B職員の職域が拡大するにつれて、指導担当以外の事務職員からも、「この仕事をB職員にお願いできないか」といった提案がでるようになってきた。反復的作業や確認作業をB職員の担当業務として付け替えることができれば、事務職員はほかの業務に取り組めるため、業務時間を効率的に使えることが浸透してきた。しかし、B職員の障害は一見してわからないため、時として広汎性発達障害であることを失念してしまうことがある。最近の事例だと、「理事会資料のホチキス止め」業務を指示する際、カレンダーに「理事会資料作成」と示したところ字義通りに受け取られてしまい、「理事会の資料なんて作れません」といった反応が返ってきたこともあった。こうした事例を通じてB職員の障害特性を再認識させられる次第であるが、業務上のコミュニケーションを通じて、B職員の個性（「障害特性」というよりは「個性」という言葉がふさわしい）を周囲が少しずつ理解していくことが、職域の開拓に大きく影響するようである。

【参考文献】

- 1) 田井みゆき:高機能の広汎性発達障害の特性と対応～NPO法人ノンラベルの支援～、「NPO法人ノンラベル東京支部開設記念講演」資料(2012)

【連絡先】

社会福祉法人 横浜市社会事業協会
法人本部事務局
Tel 045(804)2191
e-mail riverside-1@ysjk.jp