

口頭発表 第2部

入社4年目を迎えた知的障害者の部署異動にともなう問題とその対応

○伊東 一郎（株式会社前川製作所 常務取締役）

安井 崇裕・河野 かえで（株式会社前川製作所 東広島工場）

1 はじめに

弊社は、平成19年6月に分社していた独立法人を束ね一社化へと大きく舵を切った。その結果、常用雇用者数が国内で2,000名（平成19年6月当時2,018名）を超えたため、当時小職が東広島工場長だったこともあり、半年をかけ当工場で積極的に障害者雇用の取組みを始めた¹⁾。

まず、パート社員も含めた全社員に対して障害者雇用研修を行い理解を求めた。さらに就労可能業務の洗い出し、業務上必要とされる機能の抽出、作業手順書の作成などを行い、事前に支援機関を集め説明会と短期実習を行い、その後ハローワークを通じて募集をおこなった。

平成22年3月に新しい工場長が赴任し、その後組織変更も行われた。その結果、障害者を含めた社員の異動も行われたが、障害者の異動について特に問題はないとの報告があった。

昨年秋の東広島工場ジョブサポーター（以下「JS」という。）会議¹で知的障害者の職場異動に際して色々と問題があったことが判明した。

本報告は知的障害者Y君の部署異動に伴う問題とその解決策について報告するものである。

2 Y君の入社後の職場経歴

(1) 平成21年1月～平成22年3月

アルミ鋳造部門；完成品のピストンを防錆油にくぐらせた後の袋詰め、梱包及び清掃

(2) 平成22年3月～平成23年2月

環境ユニット部門；防熱テープ、熱収縮チューブ、コルゲートチューブのカット、掃除、ごみ捨て

(3) 平成23年2月～平成24年7月

アルミ鋳造部門；(1)及びスクリー圧縮機用軸受けの袋詰め、梱包、パレット積み付け作業

(4) 平成24年7月～現在

環境ユニット部門；(2)及び配管廻りの防熱材取り付け

3 部署異動に伴うY君と職場の問題

平成22年3月、Y君は前部署の仕事量の減少に伴い環境ユニット部門に異動となった。当初はほぼ無言で、会話も目をあわせないことが多く、話しかけても余り返事もなく表情は暗かった。また、作業中に手が空く時も多く、頻繁に場外のどこかに行くか、扇風機や暖房にあたりながら、ボーッとすることも多かった。

彼はフットサルで県代表に選ばれた経験もあり、バスケットボールも得意のため、競技でうまくいった、いかなかった、といった感覚で作業をとらえているようにも感じられた。また、周りにいる人のしぐさや動き、さらには歩き方や身のこなし方まで真似しているようでもあった。Y君はハサミを使って、防熱材を止めるテープの裁断を主におこなっていた。しかし、最初はハサミの持ち方も分からない状態で、指をさかさまに入れたり、切る先に手をおいたり、添えたりと労災に発展する可能性もあり指導には苦労した。また、定規の読み取りも難しく、長さでの指示がくると切れない状態もあった。さらに指示されたことがうまく出来ないとき軽いパニック状態になり、失敗したものをこっそり捨てたりすることもあった。

一方、職場では障害者雇用研修を受けていないメンバーが多数加入したことや、そのメンバーの中には障害者雇用自体、他人事としてとらえる雰囲気もあり知的障害者に対して

①話のやりとり、会話が成り立たない。

②まともに作業が出来ない。

といった悪いイメージを持っていた。

さらに、受け入れ側には障害者が来ると自分の仕事が増えるのではないかと考えるメンバーもいて、かかわり合いが消極的でもあった。また、担当者にY君の目に付く行動があがってくるので、良いところが掴みにくい状況でもあった。

その後、環境ユニット部門の仕事量が減り、元の部門に戻ったが、アルミ鋳造部門ではY君の仕事ぶりから安全が担保出来ないとのリーダー判断

がなされ、再び環境コンポ部門に戻ることに
なした。

4 再度、受け入れのための基本方針

アルミ鋳造部門ではY君用の評価表を使っ
ての指導がうまくいったとの情報があり、それ
を参考に指導を始めることにした。しかし、その
方法ではY君が不安感を増し、精神的に不安定な
状態になっていたことも分かった。

さらに作業内容や仕事の流れも全く異なっ
たため、部門リーダーからも評価表を使わないよ
う、指示が出された。また、前回の反省からY君
の作業レベルや作業指示をどの程度理解し、認識
出来るかが分からなかったため、まず

① Y君の特徴を知る

- ・ 前部署からの情報収集
- ・ 若手メンバーが集まり、彼の特性や対処方
法の共有化

② Y君に作業を教える段階で積極的に肯定的 (+) ストローク²⁾を与えていく。

を方針として決めた。

5 Y君の特徴と問題点の整理

Y君本人の特徴を知るため、安井が中心となり
若手メンバーと情報交換をおこなった他、本人が
イライラした時に時間をかけて話しを聞いたとこ
ろ、次のことが分かった。

① 部署異動に関してY君本人への説明が不充
分だったため、他の人の動きが非常に気になり、自
分の作業の意味についても疑問を持っていた。その
ため、職場になじめず大きなストレスを感じて
いた。また、疑問等があっても、言葉でうまく表
現出来ず聞いてもらえなかった場合や、聞いても
らっても自分の中で消化しきれず、繰り返し聞いて
も納得出来ない場合、全てイライラした態度、
言動となって現れ、指示が頭に入らない状態とな
る。

② Y君自身(1)が整理出来ていなかったため、
職場のルール(時間)等についての相談や責任
者への報告も異動前部署へおこなっていた。

③ 環境変化への適応が苦手で、周囲の影響を受
けやすく(温度変化、天候の変化、季節の変わり
目)気分がムラがあり、たまにフラッシュバック

が起こり突然イライラすることもある。

④ 作業の始まりや終わりが見えにくい作業や、
時間の区切りが分かりにくい作業は、メリハリな
く作業をしてしまうことがある。



シールテープの寸法取り

6 問題解決のための方策

① Y君の話(悩みや、その他色々な相談)を聞
く役を安井が引き受けることにした。さらに部署
全体の仕事と製品説明を行い、Y君がおこなう作
業が工程のどの位置にあたるか、なぜこうしな
ければいけないのかを丁寧に説明した。さらに本人
と積極的なストローク交換を行い、メンバー全員
がY君を気にかけていること、小さなことでもう
まくいったら褒めることを繰り返し、本人の所属
意識を高め、自分のやっている作業に自信を持っ
てもらおうようにした。

② 新しい報告先、リーダーが誰か、こういう時
は誰に尋ねればよいか、Y君に具体的に説明し、
理解出来ない場合は本人にメモをとらせた。

③ 調子の悪い(気分のムラがある時)兆候が見
られる場合は業務に支障がなく、安全面に問題が
なければ見守ることにした。

④ 現場作業は1対1でやってみせ、道具の扱いや
指示の伝わり具合を調べ、理解が難しい作業に付
いては、写真入り手順書、収納容器などを作成し
た。さらに手が空いた時は、他の人の作業を見て
もらうことにした。

7 生活面の問題

部署異動についての問題と対策については上述
の通りであるが、それ以外生活上の問題があった

のでそれもあわせて報告する。

(1) 挨拶が苦手

Y君は、年上、年下、上司、同僚の認識が余りなく挨拶は苦手で、異動後は元の部署のメンバーにも挨拶をしなくなった。

(2) 臭いの問題

グループホームでは風呂には入るものの頭を洗わず、社内でその臭いが問題になった。

(3) 生活習慣の乱れによる気分のムラ

夜更かし等、生活の乱れで朝食をたべない。そのことから、必要な薬を飲み忘れ、それが原因でイライラすることがあり、作業に支障をきたしたことがあった。

(4) 優先順位の決め方の問題

勤務後のフットサルやバスケット等の開始時間に間に合わせるため、通勤用バスの時間が気になり、定時が近付くとそわそわ落ち着きがなくなり、時間中に出来る作業量でもこなせなくなる時があった。

8 生活面の問題の対応

JS会議でY君の問題行動を知った後、フォーメーション会議¹⁾(JSメンバー、保護者、支援機関、学校他)を開き、仕事面、生活面の問題に付いて対応を協議し、生活面について休日は自宅で、平日はグループホームでの指導をお願いした。

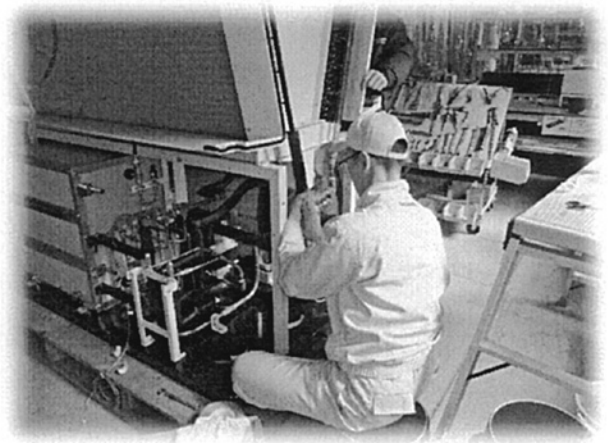
一方、東広島市就労支援センターに現状を伝え、本人の就労ぶりを見て頂いたが、すでに部門内でうまく対応出来ているので、あえて指導することはないとの結論であった。その後、生活面の問題は随分と改善されたものの例えば、挨拶については健常者でもやらない場合もあり、今後、気がついた社員が愛情を持って注意し続けないと改善されないと考えている。

また、8月末に小職が障害者雇用について環境ユニット部門の製造メンバー及び設計メンバーに障害者雇用全般と当社の障害者雇用に対する考え方、さらには自閉症の障害特性、Y君への指導方法等の研修を行い、問題があった場合は、その問題を指摘する条件付き否定的ストロークを使い、褒める時は、無条件の肯定的ストロークで対応する様伝え、理解を深めてもらった。

9 Y君の変化

再配属当初は、部門方針に沿って職場全員で支えながら、職場の雰囲気と人に慣れてもらうため、以前やっていたテープ切りと掃除から始めた。

時間をかけY君に全体の流れを理解してもらったことと、彼自身周囲の様子を見るのが得意であることから、作業の順番や周囲の状況を理解出来るようになっていった。その結果、今では周囲の組み立て状況を見て、作業に取りかかってもよいか、自分から確認するようになり、疑問点(例えば、号機番号の表示がない)は質問するようになってきた。まだ作業の切り替えは苦手ではあるものの、自分でやれる作業は何か、考えてやるどころも見られるようになってきた。



配管防熱作業中のY君

配属当時は、定規の目盛りも読み取れず、真っ直ぐ当てて切ることもままならなかったが、今では刃物や定規の扱いにもなれ、正確な寸法で切り出すことや型での切り抜きが出来るようになった。また、前段取り作業の種類も増え、品質面の向上とスピードも上がってきている。

また、周囲の理解や、声かけ、ものづくりに関わっている充実感と所属意識の高まりによって新しい環境にもなれ、職場での不安感も減ったことで気分のムラ(変調の幅)も減少した。そのため、以前より表情は明るくなり口数も以多くなった。また、良い悪いにかかわらず、人のマネをする傾向があったが、周りの人の声かけにより、最近では社会人としての善悪がつくようになってきた。

Y君自身も、会社、職場に対して所属意識が芽

生え、周りの状況にあわせ、忙しい時は土曜出勤もいとわなくなった。

職場においては、聞き役の安井や実質の担当者が異動となったが、その後も職場全体で受け入れる雰囲気には代わりはない状態が続いている。障害者は特別な人ではなく、障害の特性も個性や性格の延長上にとらえ健常者の同僚、仲間として接してくれるメンバーが増えてきた。

現在では、作業精度もあがり環境ユニット製品の圧縮機本体及び配管防熱作業において、なくてはならない戦力になっている。

10 おわりに

小職が積極的な障害者雇用に係わって5年が経過するが、当初は障害者をどのように受け入れ、どのような仕事を任せれば良いのか分からず、コンサルタントの指導を受けていた。その後、障害者を全社で受け入れることを目的として障害者雇用推進室（現在は障害者雇用推進委員会）を立ち上げた。

その結果、平成24年には障害者雇用率1.82%を達成したが、その後、常用雇用者数が上がったことと知的障害の方2名が退職されたこともあり、現在は障害者雇用率が1.7%（平成25年9月24日現在）に下がってしまった。

平成21年から積極的な障害者雇用を開始し、退職された方も含めると今までに17名の障害者を採用し（身体；3名、精神；3名、知的；11名）、来期も新卒3名の方の採用を考えている。

当時、東広島工場では、パートさんを含めた全社員を対象として障害者雇用のための研修をおこなうとともに、知的障害者でも分かる作業手順書作りを行い、それが工場のシステムとして定着していると考えていた。しかしながら、工場トップの交代により生産性の追求、利益確保が第一義となりせっかく構築した知的障害者受け入れシステムもY君の部署異動では機能しなかった。

小職がY君の異動を事前に知らされていれば、彼の不安を払拭することも出来たと思われるが、当時の工場長、部門リーダー間で、その議論がほとんど行われなかったのは残念である。それは、とりもなおさずリーダークラスが、障害者雇用をおこなう上で何に配慮すべきか、理解していな

かったことが上げられる。

特例子会社を作らず障害者を受け入れるには、ノーマライゼーション、ダイバーシティの理解が必要なのももちろんであるが、工場長や支店長が変わっても当社の障害者雇用の考え方にぶれがないよう、リーダークラスの教育が重要であることも改めて分かった。

さらにY君の事例で分かる通り、本人のモチベーションを上げる上で、+のストロークを与えることは不可欠であるが、健常者と障害者の間でのストロークの授受はお互いが気持ちよく仕事をする上で重要であることも分かった。

今後は、障害者雇用の研修にも交流分析のストローク理論²⁾も取り入れ、社員が障害のある皆さんの存在自体を受け入れ、そして常に気にかけていることを伝えることが、職場定着には極めて重要であることを再認識した。

【参考文献】

- 1) 伊東一郎、佐々木紀恵：知的障害者雇用とジョブサポーターによる就労安定に向けた取り組み
第19回職業リハビリテーション研究発表論文集
P196～199 （独）高齢・障害・求職者雇用支援機構（2011）
- 2) イアン・スチュアート、ウァン・ジョイニス：TA TODAY p89～107
実務教育出版（2007）

【連絡先】

伊東一郎
株式会社前川製作所 役員席
Tel：03-3642-8090
e-mail：ic平成iro-ito@mayekawa.co.jp

初めて取り組んだ発達障害の新卒採用

藤原 久枝（イオンリテール株式会社 人事部 採用担当）

1 はじめに

イオンリテール株式会社は、2008年イオン株式会社の純粋持ち株会社移行に伴い、GMS（総合スーパー）等の事業を受け継ぎ誕生した。以来イオングループ約200社の中核企業として範となるべくコスト構造改革やお客さまの多様化するライフスタイルや専門性の高い商品・サービスのニーズにお応えできるよう、他社に先駆けてGMS改革に取り組んでいる。私たちの行動の原点は「お客さま」。いつの時代にもお客さまから最も信頼される企業を目指し、お客さまの声をお聞きし、お応えできるよう従業員一同「日々新たに」を心がけ改革を続けている。

2 障がい者雇用の実態

現在、弊社の障がい者従業員数は1800人。GMS（総合スーパー）を中心に全国500の店舗、各カンパニー事務所、本社ビルで勤務している。その障がい部位も様々であり、活躍される部門も多岐にわたっている。詳細は次のとおりになる。

	食品	衣料	後方	住居	H&BC ※	スタッフ	総計
女性	440	120	156	39	24	22	801
身体	213	78	120	33	15	18	477
精神	31	7	10	2	2	3	55
知的	196	35	26	4	7	1	269
男性	568	25	277	59	23	47	999
身体	146	16	124	40	9	45	380
精神	68		44	7	4	2	125
知的	354	9	109	12	10		494
総計	1008	145	433	98	47	69	1800

※ ヘルス&ビューティ（医薬品・化粧品等）

3 新卒選考で初めて取り組んだ発達障がい

今年度3名の発達障がいの新入社員を迎え入れた。この年は学生の就活が例年の10月開始から12月開始に変更になった年で、12月1日の就活開始から会社ホームページには応募が多かった。し

かし今までと大きく変わっていたことは、応募者の障がい部位を記入する欄に、「精神」と書かれている応募者が多かったことである。

またその詳細には発達障がいの文字があり、発達障がいのなかにも、アスペルガー症候群、高機能自閉症、学習障がい、ADHD等があることも初めて知った。また、新卒の就職フォーラムに企業として出展すると、ブースに座る学生のなかにも発達障がいが多く、この年は障がい新卒応募者数の約25%が精神障害者保健福祉手帳（以下精神手帳という）を持つ学生で、その内の7割が発達障がいの学生だった。弊社は、以前から障がい者採用には積極的に取り組んで来たが、正直、この精神手帳を持つ方の採用は、取り組みとして遅れていた。弊社の場合まず応募を頂き書類選考を行い、筆記面接と進むのだが、この書類選考の時点で、次の選考へ進むケースが少なかった。それは、精神障がいに関する認識不足から、小売業ではかなり難しいだろうという固定的な観念があったことは間違いない。

それであれば何故この年は積極的に精神手帳を持つ学生の面接を行ったか？それは就職フォーラムでブースに座ってくれる発達障がいの学生との多くの出会いの中で、障がいに向き合う姿にとても心を打たれ感動をしたからである。

その中でも本年入社したKさんとの出会いは私にとって、とても衝撃的で忘れることが出来ない出会いになった。このKさんとの出会いがあったことが、その後の発達障がいを持つ学生の面接に力を入れることになり、本年春には、新卒採用として初めて発達障がいの方3名を迎え入れることにつながったのである。

4 Kさんとの出会い

Kさんとの出会いは、名古屋で開催された「サーナ就職フェスタ」へ出展した時だった。その日の弊社のブースは、二人の面接担当ではとても時間をもて余すほど座る学生が少なかった。地元の有力企業の横に位置していたせいか、弊社のブースはいつになく閑散としていた。間もなく終了時

刻が迫ってきた時、一人の学生が遠慮がちに丁寧な言葉で「遅くなりましたがよろしいですか？」とブースに座ってくれた。その時の感じの良さは、まさにその日の面接者のなかで一番に値する程で控え目な態度と爽やか笑顔がとても印象的だった。

まずKさんに面接前に事前アンケートを記入頂くため、バインダーに挟まれたアンケート用紙を渡すと、Kさんから「少し記入に時間がかかるのですが？」と問いかけがあった。私のなかでは何処に障がいがあるのだろうと思いながらも「ゆっくりどうぞ」と応える。少し待つとアンケートを書き終えたKさんが目の前に座ってくれて面接開始。

アンケートと一緒に受け取った応募書類には精神手帳3級が見えた。Kさんにまず尋ねる。「どこに障がいをお持ちですか？」弊社では、ブースに座って頂く応募者自身から、自身が理解をしている障がいの内容を詳しく伺うところから始める。

Kさんは自分の障がいがLD（学習障がい）のなかの書字障がいであり、ADHDも持っていると話してくれた。その障がいを自分で認識したのは大学1年の夏休み、図書館でふと目にした発達障がいの本を読んでも、自分に当てはまることとあり、さらに隣りにあった学習障がいの本を開けてみると、小さい時から自分が悩んでいたことがそこには書かれてあり、自分がLDのなかの書字障がいであることが解ったという。幼少の頃から文字をどんなに練習しても書けず、いつも怒られてきたとのこと。自分の名前は何千回も練習をして下手でも書けるようになったと笑顔で話してくれた。その後、Kさんは自分で自分の障がいを家族に理解してもらうため、本やインターネットで資料を集め家族に相談をした。専門医も自ら探して診断を受ける。Kさんの障がいは手で文字を書くことは出来ないが、OA器機を利用すれば、どんな長文の作成であっても問題は無い。資格も簿記2級、シスアド〈初級〉も取得しており知力は優秀な学生だったうえ、自身で障がいが解ってからは週に4日は30分から1時間のランニングをしており、大好きな本もよく読んでいるとのことだった。

Kさんは現在、名古屋市にあるイオンの大型店舗のなかで食品部門の農産売場を担当している。最近、障がいを持つ先輩社員を紹介する会社案内

を作成した。Kさんにも登場をお願いするため久しぶりに店舗を訪ねたが、入社当時の少し不安な様子はすっかり消え、店舗のなかで明るく元気に活躍する姿がそこにあった。仕事のなかで困っていることがないか尋ねると、文字が書けないため電話でうけた内容をメモしなければならない場合は、側にいる同僚に協力をお願いしていると話してくれた。Kさんの現在の目標は昇格試験に合格し先輩に少しでも近づくことだと語ってくれた。



（主任と売場作りの打合せするKさん）

5 Nさんのケース

Nさんは現在、兵庫にあるイオンの中型店で食品部門のなかの加工食品売場で勤務している。Nさんの障がいは広汎性発達障がい、Nさんは専門学校からの応募者として選考をした。初めてあった時、障がいがあるのかどうか全く判らなかった。大柄な身体つきながらも大人しい雰囲気と優しい面立ちの学生であった。当時は発達障がいの知識があまりなかったこともあり、発達障がいとは人とのコミュニケーションが取れない人ばかりだと思っていたので、普通に会話が成立することと、こちらからの質問に対しても短い回答だが、すぐに応えられる力に採用を決定した。しかし最終面接では保護者様にも来社頂き、幼少期の生育歴を伺った。その時の話では、Nさんの障がいに気が付いたのはNさんが中学1年の時、TVで流れた発達障がいの人のニュースを見て我が子も発達障がいではないかと感じたと言う。手帳の取得は高校3年の時。最終選考で再度Nさんに自身の障がいに関して尋ねてみた。すると本人からは「自分が障がい者であるかどうか解らない」と回答が返ってきた、「どうしてそう思う？」と尋ねると、「小学校から高校まで9年間剣道が続けてきた、高校の時は副キャプテンとして部員もまとめてきた、自分は障がい者ではないと思っている。」と答えた。その時、Nさんがイオンの店舗で働いているイメ

ージは出来ていたし、とても良い雰囲気を持った学生であることは間違いなかったが、正直この言葉に不安がよぎった。そのため、最終選考の段階で「合格し内定が決定した時には障害者職業センターへの登録をし、入社までの間に適性検査をして頂く」ことを本人と保護者様に了解頂く。

Nさんが障害者職業センターへ登録したのは2012年10月上旬。Nさんと保護者様がカウンセラーさんと初面談の時には同行した。当時、障害者職業センターにお願いしたことは次の3点。

- ① 本人が自身の障がいを理解できるようなる。
- ② Nさんの障がい特性をつかんでもらう。
- ③ Nさんの入社前に受入先でNさんの障がい特性に関して事前研修をしてもらう。

その後適性検査で判ったNさんの特徴は次の通り。

- イ 時間に制限があると回答率、正当率が低い。
- ロ 短い時間で精査することが苦手。
- ハ 多くの情報を整理することが苦手。
- ニ 目と手の供応が低い結果から人の動作を模倣することが苦手と判断出来る。
- ホ 脳で判断した事を身体で表現するのが苦手
- ヘ 空間を認知する能力が低いため限られた空間で物体の位置関係と変化を理解するのが苦手。

また適性検査だけでは判らないことは以下の通り。

- ① 知識が蓄積されていても経験則が少ないため瞬時に判断するスピードに対するスイッチが入らないかもしれない。
- ② 経験のなかにプレッシャーにさらされた経験がないため判断しにくいことがある。
- ③ 適性検査の結果を説明しても、ピンと来ないのか、今までの学校生活の経験から自分のレベル観が判っていて特別に表情に表さなかったどうか判断がしにくい。

Nさんの入社では、配属する店舗で支援会議を行った。会議の目的は、Nさんが入社から定着するまでの間のサポート体制を構築することと、ジョブコーチ支援の計画検討もあった。支援会議は障害者職業センターのカウンセラーとジョブコーチ、Nさんの日常生活のフォローをお願いする社会福祉法人の担当者、Nさん、保護者、カンパニーから人事教育部長、人事採用担当、人事教育担

当、本社から人事部採用担当、店舗から人事総務課長、人事教育主任で実施した。

Nさんの入社は本人の障がい理解が薄いものの、周囲の環境を整備し事前に特性を掴んで受入したので、入社後3ヶ月間は大きな問題が起きず順調に過ぎた。もちろん障がい特性から日報作成に時間が掛るなど、細かな問題はその都度見直しを実施。また入社後の研修に参加する時には、事前課題（本来は一人で作成するもの）を店長自らが教えサポートをした。業務も簡単な仕事から、一つひとつ習得までの時間を通常の倍以上は見て接した。ジョブコーチ支援も当初から計画し、業務の見守りとNさんと一緒に働く周囲へのサポートも依頼。Nさん自身の障がい特性を考慮しゆっくりと見守った。

サポート体制は万全であると確信していた。Nさんの成長も見てとれた。少しずつでも確実に成長をして来たと店長が安堵の思いでいた矢先、勤務する部門で問題が起きた。Nさんが一緒に働く同僚に「自分は障がい者ではない」「ジョブコーチも必要ない」「自分は親に障がい者として仕立て上げられた」と言いだした。大人しい人柄のため、こういった話題も昼食時のような休憩時間に雑談としてされたものだが、勤務する部門では当然その話題が広がり、入社後からサポートをしてきた同僚のなかには引き気味になる者も出てきた。直属の上司（売場主任）も入社当初は、障がいへの配慮をした指導をしていたが、徐々に配慮が出来なくなる。「障がいがあると聞いていたが、本当はそうではなかったのではないかと」と誰もが思うようになっていったが、その時点では後方事務所の人事教育主任には報告されていない。

この事実を人事教育主任が知ったのは、売場の主任に質問が出来ず困ったNさんが、事務所の人事教育主任へ相談にいったことがきっかけだった。何事もなく進んでいたはずだったが、選考の時によぎった不安が現実となった。すぐに社会福祉法人の担当者へ連絡。Nさんの面談を実施してもらう。その結果は次のとおりである。

- ① 障がいの特性がデコボコであり、その障がい起因して出来ないことがあっても、本人は理解していない。
- ② 出来ることと出来ないことを本人が理解することが必要である。

弊社には、新入社員として入社後3年間にわたって基礎教育を実施していく教育制度が存在する。この制度は売場主任を育てていくための根幹、土台になる重要な教育であるが、現状ではNさんの力ではこの研修についていけない部分がある。現在、Nさんの育成計画をどうすべきか、店長、人事教育主任、カンパニー人事部、人材育成部、本社人事部で結成したメンバーで定期的に情報を共有し、育成方針を検討する会議を設けている。

6 Aさんのケース

Aさんは事務職の担当として入社した。幼少期から障がいがあることは認識されていた。3歳で幼稚園の年少組に入ると多動があった。3分として座ってられず児童相談所へ相談している。その後療育機関から紹介された大学の研究室でソーシャルスキルトレーニングを受ける。発達障がいの判定は中学時代。知的な遅れは無かったので、中学受験をして私立へ進む。4年制の女子大学を経て当社へ応募。Aさんの障がいは発達障がいのなかの「高機能自閉症」にあたる。障がい特性は個人によってそれぞれであることを承知はしていたが、選考面接では前述した二人の時とは大きく違い、私自身がどう進めていいか戸惑った。話し方に特性が見られ、自身の障がい理解に関しての聞き取りでも、Aさんがあまり流暢に話すため、本当に本人が理解しているか疑問が生じた。

Aさんはすでに支援機関への登録をしていたので、支援機関の方に依頼し共に働くメンバーへ事前研修をお願いした。その部門は、以前支援学校からの実習生を快く受入れてくれた部門であったので、発達障がいと難しい障がいと思っただけで、新入社員として迎入れるにはこの部門でしかないと考えた。事前研修はチームのメンバー全員が参加して発達障がいとは？本人の特性、配慮すべきこと等熱心に耳を傾けた。今回は受入先の懐をあてにしてジョブコーチ支援は依頼しなかった。

入社2ヶ月が過ぎた頃、配属チームのメンバーから取り囲まれた。「藤原さん少しいいですか？」と詰め寄る皆の表情が悪い。内容は次の通り。

- ① 与える仕事がない
- ② 何度教えても一人で出来ない
- ③ マニュアルを見て仕事をしていても集中力が途切れ最後まで出来ない。

- ④ 教え方が分からない。教える時間がない。
- ⑤ 見極めがつかない（大学まで出ているのにどうして出来ないのか？）
- ⑥ 失敗をしても謝らない。言い訳から入る。
- ⑦ 簡単なことも出来ない。（紙が数えられない）
- ⑧ どうしてこの部署にいられたか教えて欲しい

この時は、チームのなかでも一生懸命仕事を教えていた4人からの訴えだった。解決方法が私にも見つからず、障害者職業センターへ相談する。職業カウンセラーが来社してくれ皆の話を聞きアドバイスをしてくれた。メンバー4人の話は何度も聞いた。頻繁に訪ね、Aさんの様子とメンバーの不満を聞き取った。

ジョブコーチの支援が決定し、支援開始は8月6日から、まずは障がいの特性と障がいによって本人の得意なこと、不得意なことの把握から行った。その結果は以下の通り。

〈得意なこと〉

- ① 決められた手順があれば行動できる。
- ② 朝きちんと出勤して安定した勤務が出来る。
- ③ 働く意欲がある。

〈不得意なこと〉

- ① 基準が曖昧なことや突発的なことへの対応が不得手。
- ② 暗黙の社会的ルールを読取ることが不得手。
- ③ 作業スピードがゆっくりである。

現在は、この結果をもってジョブコーチの集中支援をお願いしている。Aさんは担当業務の確立、職務上で行う報告の仕方、またメンバーは、担当業務の指導の仕方、Aさんの特性に合わせた対応方法等の指導うけている。今、所属するチームだけでは業務が与えられないため、部内全体で業務の切り出しをしているところである。

7 まとめ

弊社の発達障がいへの取組みは始めたばかりであり、3名のケースもこれからである。障がい特性の理解、サポート体制、入社後のキャリア形成、人事評価等、人事担当として検討事項は山積みである。共に働く仲間としての在り方も含め、私自身がより研鑽を積み人事担当として、誰もが働きがいを持てる職場環境を提案していきたいと思う。

発達障害の特性をふまえた職場定着への支援にかかる一考察①

～フジアルテスタッフサポートセンター株式会社の取り組み～

○林 秀隆（フジアルテスタッフサポートセンター株式会社 代表取締役）
森 武志・今井 寧々（フジアルテスタッフサポートセンター株式会社）

1 はじめに

(1) フジアルテ(株)について

親会社であるフジアルテ(株)は、1962年に創業した、大阪に本社をおき東京をはじめ全国に拠点をもつ、製造アウトソーシング業の会社である。日本の高度成長を牽引してきた製造業と共に発展してきた。単なる人と人をつなぐネットワークではなく、人にとって重要で必要不可欠な存在で世の中の役に立つ会社、働いている人の心に刻み込まれる会社にしていくことを目指している。

(2) フジアルテ(株)における障害者雇用の取り組みについて

① フジアルテ(株)の障害者雇用の取り組み状況

親会社でも元々、障害者雇用に取り組んでおり、本社自社ビル内と隣接する社員寮の清掃業務や本社管理本部の事務などに従事していた。

② 特例子会社設立への流れについて

親会社での雇用に加え、さらに障害者雇用を拡大すべく、平成23年4月に障害者特例子会社フジアルテスタッフサポートセンター(株)を設立した。概要については表1のとおりである

表1 フジアルテスタッフサポートセンター(株)の概要

設立年	平成23年4月1日
所在地	大阪府堺市堺区香ヶ丘町3-2-29 第2フジビル
従業員数	26名(うち、障害者21名)
事業内容	データ入力サービス スキャンサービス事業 等

2 フジアルテスタッフサポートセンター(株)の障害者雇用の取り組みについて

(1) 雇用の理念

弊社は経営方針として「障害者の雇用と自立支援」を掲げており、障害者個々の能力・適性にじた作業の提供による就業意欲の向上と個々の持続的な人間的成長を続ける事を理念としている。

(2) 採用方法・雇用条件・指導体制について

障害を持つスタッフ21名のうち、実習を通じて採用された者は9名と多い。平成24年4月1日から平成25年3月31日までの間、43名の実習生を受け入れ、119名が見学している。体験の機会として受け入れる実習を通じて（常時2名の実習生を受け入れ）、会社の雰囲気や仕事内容を知った上で、弊社で働くことを希望される方を多く採用している。これは応募者と弊社のお互いにとってミスマッチを防ぐ有効な方法だと考えている。

実習期間や入社直後の実務の指導体制については障害のあるスタッフがOJTトレーナーとなり実習生の指導にあたる。先輩が後輩を教えるというごく自然な形を、OJTトレーナーという呼び名で自覚させ、OJT制度でルール化し運営している。現在、障害のあるスタッフ21名は全員契約社員として採用している。契約期間は、第一回目の契約に限り3ヶ月と統一し、第二回目以降は、適性・能力・体調・また本人の希望などを考慮・判断し、契約期間は人それぞれとしている。

(3) 雇用の現状

弊社の事業内容は、主にデータ入力やスキャン等のサービス業務であり、繰り返しの作業が多いことが特色として挙げられる。そのため、反復的な作業への集中力、持続力が求められる。また、キーボードの扱い等、基本的なパソコン操作も業務遂行上必要なスキルと考えられる。

弊社では、採用にあたって障害種別を限定しておらず、上記のような業務を遂行するスキルや適性を有していることを重視して選考を行っている。障害種別雇用状況は図1のとおりとなっており、発達障害や精神障害をもつスタッフの占める割合が高い。これはフジアルテスタッフサポート

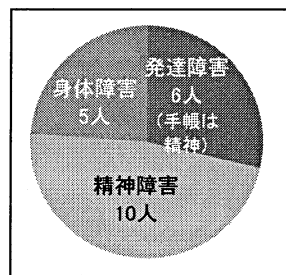


図1 障害種別雇用状況

センター(株)の特徴の一つである。

(4) 職場定着に向けての取り組み

① プラスだったこと、取り組みとその効果

弊社では、発達障害を持つスタッフの職場定着が良い。

イ) 作業面について

弊社での業務はデータ入力等、手順や対応方法が明確なものが主となっているが、発達障害を持つスタッフの中には、これらの仕事に集中力を発揮する者も多く見られていることから、作業内容が発達障害者にとって対応しやすいものであることが考えられる。

ロ) 作業の責任感・定着を高める取り組み

また、発達障害を持つスタッフを複数名雇用しているが、その中で発達障害を持つ新入社員が、特別な配慮はなくても自ら同じ障害を持つ先輩スタッフに話しかけ、周囲に適応している様子も見られている。これらのことが、定着率を高めている要因として考えられる。

年間を通じて常時実習生を受け入れているが、弊社では、誰に対しても自身が行う作業をわかりやすく伝えられることを通じて作業への責任感の向上やより定着度を高めることを目指して、障害を持つスタッフが実習生へのOJTを行っている。また、障害を持つスタッフが間違いやすい点について意見を出し合いながら、作業単位でチームメンバーによる作業手順書を作成している。こうした取り組みの結果、職場では様々な障害を持つスタッフ同士がお互いに関わりあうことについての不安軽減に繋がっているものと思われる。

② 課題点とその対応

作業については①に記載のとおり、取り組みの工夫や指導で対応できることも多かったが、作業以外の休憩や休みのとり方や作業周辺での対人対応面における課題が多く見られた。

イ) 人に対する話し方や接し方でみられるコミュニケーションエラー

- ・空気が読めない発言のタイミングや内容になる。
- ・上から目線での言い方になり、相手を落ち込ませることや傷つけてしまうことがある。
- ・自分のことができていないのに、他人のことを指摘する。

ロ) モラルがかけられていると思われるケース

- ・会社の備品の扱いが雑
- ・時間ぎりぎりの出勤、休みの取り方
- ・職場にあまり適切でない話題（相手の給料や貯金の額、年金について等）

これらの課題は発達障害の傾向がある社員によく見られた。

3 ビジネスマナー研修の取り組み

(1) ビジネスマナー研修の取り組みに向けて

このような課題に対応するため、ビジネスマナー研修を行うことを検討した。当初は座学による研修をイメージしていたが、一般の方向けの研修では、少し課題点が異なり、難しいのではないかと考え、発達障害者に対する支援や講座等を行っている大阪障害者職業センター南大阪支所（以下「職業センター」という。）に、特性に応じた研修がないか、何か良いアイデアや方法はどうか相談した。この課題について、当初は会社の期待（希望的観測）として次のように考えていた。

- ①慣れるのに時間はかかるが慣れたらできるようになってほしい。
- ②初めは緊張して周りが見えにくいですが、緊張が取れてくることで、少しずつ周りに目配りできるようになると良い。
- ③思った以上に周りを気にする人が多い。人と比べて自分が不安になってしまう。他人と比較するのではなく、自分の仕事に責任を持ってやり遂げてほしい。

（親会社の場合、健常者のチームに障害者が一人という体制だが、障害者が周囲と自分自身を比較する様子は見られない。ただし、弊社では、スタッフ同士がお互いに関わりあうことについての不安軽減に繋がっているものの、自身と他のスタッフとを比較していることがある。）

このような課題や会社の状況、考えを職業センターに相談したところ、発達障害者の特性を踏まえると、「いつか慣れることを待つよりも、会社の期待する行動を明らかにし、具体的に伝えた方が発達障害を持つスタッフにはわかりやすい」と助言を受けた。そして、職場で良い人間関係を築くために「職場のマナー、コミュニケーション」についての研修を職業センターで実施している方法を取り入れながら、弊社と協働で実施しないかと提案があり、実施することとした。

(2) 取り組み内容

実際にみられる課題の状況などを職業センターと相談しながら、図2の内容でビジネスマナー研修を企画した。

～ビジネスマナー研修～			
開催	2019年0月0日(金) 14時00分～16時00分		
場所	大塚障害者職業センター 南大塚支所		
心構え	本日の研修は、研修時間中です。会社から資料をもらいながら、指導員も受け取り、「承認する」ということの意味を考えて、実践してください。		
時間	内容	担当	
14時00分～	本日のレジュメ説明とスケジュール説明と注意事項	事業所職員	
ビジネスマナー研修 第一節			
「会社で働く」「プロ意識・責任感」というものを考える。			
14時05分～	会社で働く・プロ意識・責任感について	事業所職員	
	「働く」「給料」「働き方」「休日」「ミス」「賞」のつらがりについての解説。		
	① 学生と社会人の違い → お金を払い、知識を得るとお金をもらい、成果を生む		
	② 働き始めに入ってくる仕事 → 初期に慣れ合う、ミスの多い、賞の無い仕事		
	・「会社で働く」「プロ意識」はついてきてある。		
	・どういう仕事があるのか「給料」になっているのかを考えると。		
14時15分～	研修の環境のルールについて	事業所職員	
	研修の一員として仕事をしている → どうせならみんなが気持ちよく仕事したい → みんなが気持ちよく働ける環境にするために、他人への配慮や「研修のルール」がある。		
	研修の理由：学校や学校、就労訓練等で学んだことの復習なので、新卒的な意識であり		
	意識は会社で働いた時に多くなりたがるが、研修で学んでほしい。		
	※※※で実際にあった、研修のルールを学んでいるケースについて考えてみる。		
14時25分～	休憩		
ビジネスマナー研修 第二節			
職場でのコミュニケーションや挨拶のマナーについて、振付風本と良いモデルのロールプレイ			
14時30分～	挨拶のことと大事にしながら、自分の気持ちを伝えるコミュニケーションについて	事業所職員	
	・会社で言った方がいいこと、書かない方がいいこと。		
	・言った方がいいこと(「はい」)がある。→「挨拶をする」でいいから、書いてくれる。		
	・職場のコミュニケーションの基盤であり人間関係を築く第一歩の「挨拶をする」とは?		
	・良い風本と良いモデルのロールプレイを見て考える。		
	・良いモデルのロールプレイをやってみる。		
15時00分～	研修後	事業所職員	
15時05分～	研修後レポート	事業所職員	
	研修レポートを書き換え、後述して、終了。各自、連絡。		
	注意：受取だけレポート、誤字脱字、一だ、一である確認は、指導の方へ先です。		
※ くれぐれも、ケガや事故、トラブルが起きないように、安全にお楽しみください ※ あつかわれました ※			

図2 ビジネスマナー研修企画書

(3) 受講したスタッフの感想

研修終了後、受講したスタッフに対してふり返りシートに記入して感想を聞いた。

①「自分はできている、実行していると思った点」と「今までできていなかった」と思った点を記入してもらった。その結果、できていなかったことについて、受講したスタッフ自身でそれぞれ気づきがあったことがわかった。

②また、それに対しての行動の目標をふり返りシートに受講したスタッフ全員が何らかの行動を記入することができた。ここまで自分の思いや考えを書いてもらう機会はこれまでになかったため、指導担当者にとっても、日頃接しているスタッフの捉え方や思い、意欲を把握することのできる良い機会となった。

また、職場でのコミュニケーションについて、困ったり難しいと感じることや悩むことを聞いたところ、表2のような感想が聞かれた。

表2 職場のコミュニケーションについて難しいこと

(受講したスタッフ:15名)

意見の内容	人数
相手の気持ちの読み取り方 (ノーゴーサイン、触れられたくない話題、その時の対応の仕方)	4
会話の仕方 (休憩時や同僚との話題、話がわからない時の入り方や返し方)	4
休憩の過ごし方	1
ストレス対処(ネガティブな受け止め)	1
社会人としての丁寧な言葉づかい	1

受講したスタッフの感想からは、報告・連絡・相談といった作業に関わるコミュニケーション面よりも、休憩時間の会話の仕方や適切な話題、相手の反応を見て反応することに対して難しく感じている人が多い傾向が見られた。

(4) 指導担当スタッフの感想

指導担当スタッフからは表3のような感想が聞かれた。今回の研修は、指導担当スタッフにとっても、日頃接しているスタッフの思いや特性の理解を深める機会としても役立った。また、今後の研修の企画等、指導方法の工夫を検討する上での参考となった。

表3 指導担当スタッフの感想

・自分の気持ちを伝えることについて、いろいろな面で得意不得意があることがわかった。
・ふり返りシートの記入の様子を観察すると、早く書きあげたいと言う思いから要領よく書いている人もいれば時間がかかって自分の言葉で書いている人もいたり、スタッフのタイプが見えるとわかった。
・「パスあり」の研修の進め方が意外だったが、結果的に受講者が発言しやすくなることがわかった。
・いつもの様子と異なり、自分から積極的に発言している受講者もおり驚いた。

4 考察

(1) 研修の効果について

① 受講したスタッフの行動の変化(良い変化)

研修の実施後、研修を受講したスタッフの行動に次のような変化が見られた。

- ・挨拶の声が大きくなった。
- ・立ち止まって挨拶するようになった。
- ・以前はお客様(挨拶する対象)と認識していなかった、郵便局の人にも挨拶するようになった。
- ・挨拶してからお辞儀をするようになった。

これらの変化は、いずれもコミュニケーション研修において、ロールプレイを通じて伝えた挨拶のポイントと重なっている。研修で伝えたことが実際の場面でも活かせる、行動の変化に繋がる効果があったといえる。会社が期待する望ましい行動を、具体的にポイントとして伝えることが、発達障害を持つスタッフの良い行動を引き出すことにつながる可能性があることが示唆された。

②事業所の考えやルール・マナーなど、目に見えないものの認識共有による安心感の向上

また、研修終了後に、受講したスタッフからは、「これまで一般的なマナーを知らなかったため、このような研修の機会があって安心した」という声も聞かれている。発達障害の方は障害特性の一つとして、定型的なものや視覚的なものへの対応は得意だが目に見えないもの（暗黙のルールやマナーの理解等）への対応が不得手であるという特性もあると聞く。日々の職業生活において視覚的に見えづらい、職場で求められているマナーを改めて、明示して伝え「これが求められていること、これが望ましいことなんだ」と認識を共有できることや再確認できることが、スタッフの自信や安心感に繋がるのではないかと考えられる。

③スタッフ全員が受講することの効果

今回の研修は発達障害の特性に合わせた企画として実施したが、研修の対象は発達障害を持つスタッフに限定せず、全てのスタッフに対して実施を行った。スタッフ全員が受講することで、職場で期待されているルールやマナーについて標準化した形で、全スタッフで共有できる機会となった。このことは、お互いが配慮しあいながら働きやすい職場や人間関係を築いていく上での土台作りに役立つものと思われる。発達障害の特性に応じてわかりやすく伝える方法は、精神障害等、発達障害以外の障害を持つスタッフに対しても効果的であったと考えられる。

(2) 今後の課題

今回の研修では、研修そのものの効果だけでなく、職場で生じる課題に対して、スタッフへの指導方法の手段を広げる機会としても効果的であった。今回の研修で得られたスタッフや指導担当スタッフの気づきを基に、今後も新たに生じた職場での課題や、引き続き復習やフォローアップが必

要な課題について、ビジネスマナー研修を活用して社内でも実施できれば良いと考えている。今後は次のような点にも、取り組んでいきたいと考える。

①受講したスタッフより要望の多かったテーマ

「ノーゴーサイン」についての勉強会。「ノーゴーサイン」の出し方、出された時の返し方。

②今回の研修で伝えきれなかったルールや会社としてスタッフに望む行動の伝達。

(例：休みのとり方、朝の出勤の仕方など、周囲に気を配る行動の具体的な内容や行動について、ロールプレイを通じて伝えたい。)

研修が終わってから、今回の研修のような場面が今後もあると良いかを訪ねたところ、全員が「ある方が良い」と挙手をした。今回の研修のような機会を作ってほしいという反応が多く、コミュニケーションが苦手な特性があるスタッフも、対話したいと思っているスタッフがたくさんいると感じた。弊社に入社し長く勤めるスタッフが、自信を持ち、前向きに働くことができる職場づくりの一つとしても、このような機会を社内で作って上げていけたら良いと考える。

5 まとめ

弊社では、スタッフが自らの仕事に責任を持ち、自立的に行動してほしいとの思いを持って、職場定着のための工夫を考え、様々な取り組みを行ってきた。「御社の業務は、反復する仕事が多いので、発達障害者の方に向いているのでは。」と発達障害者を支援する就労支援機関にも言われたことがあるが、実際に発達障害を持つスタッフは集中力があり、作業においても十分に力を発揮しており、出勤率や定着率も良い。作業以外の周辺部分である、会社での過ごし方やスタッフ間の対人対応面において苦手さや困難さを感じるスタッフもいたが、今回の研修のような機会を通じて、会社が期待していることを具体的に伝えることで、学習できることがわかった。伝え方や指導方法に少し工夫を加えることで、多様な障害を持つスタッフが、力を発揮できる職場づくりにつながると思われる。

今後も、フジアルテスタッフサポートセンター(株)全員が、永続的な人間的成長をし、共存・共生が出来る取組を継続し続けていきたい。

発達障害の特性をふまえた職場定着への支援にかかる一考察②

～JSTを活用したビジネスマナー研修の取り組み～

- 近藤 正規（大阪障害者職業センター南大阪支所 障害者職業カウンセラー）
森 武志・今井 寧々（フジアルテスタッフサポートセンター株式会社）
古野 素子（障害者職業総合センター職業センター企画課）

1 はじめに

平成25年度から全国の地域障害者職業センターに発達障害者に対する体系的支援プログラムが導入され実施している。障害者職業総合センター職業センターでは、地域における就労支援に役立てることを目的として、発達障害者のためのワークシステム・サポートプログラムの実施を通じ、発達障害者に対する就労支援技法の開発を行っている。その技法の一つとして、平成22年度に職場対人技能トレーニング（以下「JST」という。）の標準化を行い、支援マニュアルを作成した¹⁾。

大阪障害者職業センター南大阪支所（以下「南大阪支所」という。）においても、発達障害者の新規利用者が増えており、発達障害者に対する就労支援ニーズが高まっていることが窺える。また、南大阪支所では発達障害者に対する支援に加え、発達障害者を雇用した事業所から、「どのように対応したらよいかわからない」等の職場定着に向けた雇用後のジョブコーチ支援の実施、雇用管理に関する相談等の依頼が増えている。

発達障害者への就労支援ニーズや事業主からの職場定着に係る支援ニーズの高まりにより、支援ニーズに応じた効果的な支援や助言を行うために、これまでの就労支援の実践の中から効果のあった支援の実施方法や工夫点などについて整理・分析を行い、ノウハウとして蓄積していくことが求められている。

本発表では、発達障害の特性をふまえた職場定着支援として行った、フジアルテスタッフサポートセンター(株)への事業主支援事例を通じて、在職中の発達障害者の課題に対する効果的な職場定着支援について考察する。

2 JSTの概要

「JST (Job related Skills Training)」は、職場における基本的な対人マナー等につい

て社会生活技能訓練 (SST) の手法を援用したグループワークの中で、視覚的な補助教材を使用した、ロールプレイや意見交換を行いながら、職場で必要となる対人技能を学ぶものである。一般に対人技能トレーニングでは、言語表現等のスキルの形成に重点を置かれているが、JSTでは、言語表現だけでなく非言語的な表情や姿勢、声の大きさの違い等を理解できているか等認知特性のアセスメントにも重点を置き、内容を構成している。JSTの特徴は表1のとおりである。

表1 JSTの特徴

ねらい	対人技能が職場で必要とされる理由、対人技能の向上の必要性の理解+対人技能の体得
テーマ設定	職場で発生しそうな場面を設定 例) 基本課題…報告する、確認する 応用課題…会話を遮り要件を伝える等
実施方法	視覚的にわかりやすく提示 ・スタッフが悪い例、良い例のモデリングを行い、双方を比べ、適切なコミュニケーションの方法やポイントを理解。 ・視覚的教材を活用し、「やりとり」「受けて側の思い」を視覚化する。
支援者にとってのメリット	アセスメントに活用する。 ・個々の認知特性（受信、判断、送信状況）を把握し、アプローチを検討する。

3 フジアルテスタッフサポートセンターへの事業主支援について

(1) 事業所からの相談をうけて

事業所から在職中の発達障害者への対応について、作業以外の面に課題がみられると相談を受けた(課題の詳細は表2ステップ1参照)。

相談を受けてから、研修実施に至るまでの流れは表2のステップのとおりである。

(2) 事業主支援計画の提案

(1)の事業所からの相談に対して、特性を踏まえた対応方法を検討するために、まず表2ステップ2の発達障害者の特性を伝えた。当初、事

表2 相談から研修実施までの流れ

Step	事業所	職業C	内容
1	事業所より 相談 →		<p>◆在職中の発達障害者に見られる課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人に対する話し方においてコミュニケーションエラーがたびたび見られる。 (例：自分のことができていないのに他人の世話をやく、空気がよめない、言い方が上からになり相手を落ち込ませたり傷つけてしまう)。 ・モラルが欠けているようなケースが多く見られる。 (例：会社の備品の扱いが雑、時間ぎりぎりの出勤や休み方、適切でない話題等)
2		発達障害の 特性伝達 ←	<p>◆発達障害の特性伝達</p> <p>○コミュニケーションエラーにつながりやすい特性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人が行動するときの情報処理の過程(受信、判断、送信)に苦手な面があることが多い <p>[受信]・自分のことは見えにくい、相手のことは見えやすい。 ・言葉だけのやり取りよりも、視覚的なほうがわかりやすい。</p> <p>[判断]・自分の発言がその後どのような影響を与えるか等の想像することが苦手。</p> <p>[送信]・言葉で考えや気持ちを伝えることが苦手</p> <p>○モラルが欠けると思われる行動につながりやすい特性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定型的なこと、視覚的にわかりやすいことは得意だが、目に見えない「暗黙の了解」などを察して理解することは難しい特性がある。 ・「給料をもらって働く」ということと実際の行動とのつながりがイメージしにくい。
3	ビジネスマナー 研修の提案 ←		<p>◆事業主支援計画(案)の提案</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職場でよい人間関係を築くために、「職場のマナー・コミュニケーション」についての研修を実施し、学び・気づきの機会を設ける。 ・発達障害者の特性に応じた職業センターで実施している支援技法(JST)も交えながら、実際の事業所で起きている課題・場面・伝えたいことに応じた研修を事業所と相談・連携しながら企画・実施する。

業所には「慣れるのに時間はかかっても、いつか慣れてわかるようになってほしい」という期待があった。それに対し「求めていることを明らかにし、具体的に伝えた方がわかりやすく、早期の課題解決にもつながる」と助言を行い、課題への対策の一つとして、職場で良い人間関係を築くために発達障害の特性をふまえた「職場のマナー・コミュニケーション」についての研修を実施し、学び・気づきの機会を設定することについて提案した(表2ステップ3)。

研修の提案に当たっては、研修を南大阪支所が単独で実施するのではなく、事業所と協働して研修を行うことを提案した。その理由は次のとおりである。

①具体的な意義や必要性の説明ができる

一般論ではなく、具体的な「我が社における方針」を説明することで、対人技能が職場で必要とされる理由、対人技能の向上の必要性についての理解を促しやすい。

②実際の場面での応用のしやすさ

一般的なテーマや場面よりも、実際に課題があると思われるテーマや場面を設定することが、受講者にとってイメージしやすく、職場での自分の行動と結び付けやすくなる。

(3) ビジネスマナー研修の企画・実施

①研修の準備

事前に、事業所訪問や電話で、事業所が課題と感じている行動や場面、事業所が望ましいと考える行動について聞き取りを行った。

②内容の設定

実際に企画した内容と役割分担は表3のとおりである。

初回の研修では、研修の前段に「会社で働く」「プロ意識・責任感」についての講座を、事業所担当者が実施した。この研修の実施に当たって、ビジネスマナー研修を行う意味、ターゲットスキルを遂行する意義や必要性を受講者が十分に理解しておくことは、知識やスキル付与だけでなく、研修後の行動の変容に結びつけるために重要であると考えたからである。

また、初回のビジネスマナー研修の内容として、チームで気持ちよく仕事を行うことを目的に、「職場のルール」を伝えるための「ルール・マナー研修(暗黙のルールも明確化し解説する)」、また、JSTの手法を使った「コミュニケーションスキル研修」を組み合わせることにした。

表3 ビジネスマナー研修の内容と役割分担

内容	担当
①「会社で働くとは」「プロ意識・責任感」というものを考える *会社で働くプロ意識・責任感について ・学生と社会人の違い ・お客様が気に入ってくださる仕事とは? *暗黙の職場のルールについて	事業所 担当者
②職場でのコミュニケーションや挨拶のマナーについて *会社で言った方がいいこと、言わない方がいいこと ・職場での話題(休憩時間の会話) *言った方がいいことにも言い方がある。 ・挨拶する(JST)	職業C 南大阪支所

表4 発達障害の特性をふまえたJSTのポイント

①悪い見本をまず見てもらう。相手がどう感じるかをまず感じて、考えてもらう。 ※人の悪い点であれば指摘しやすい、気づきやすい面があります。そのため、指摘を受けて傷つく可能性があるため、悪い見本は進行役スタッフが日ごろ課題と思われる場面や行動をとりいれて実施する方がよいと思われます。
②どうすればよい印象になるか考えてもらう。 ※視覚教材を使うこと、一度文字に書いてから意見交換することで、話題がそれたり、ポイントがずれること防げると考えられます。
③出た意見を参考に進行役スタッフが良い見本を行う。 ※印象が変わることを体験してもらう。 ※その上で望ましい行動のポイントを整理する。
④良い見本を受講者にやってもらう。 ※①～③のステップを行ったことにより、たいていは誉める良い点のある見本をしてもらえることが多いです。 ※全体的に、「否定しない」というルールで皆さんにお願いして実施するので、進行役スタッフ側も出してもらった意見、見本については、良い所を「誉める」(強化する)ようにしています。
⑤ふりかえりの実施 ※実施した後に、自分の行動と結び付けられるよう、ふり返しを行うことで、講座が実際の場面で活かせるよう工夫します。

③実施のポイント

研修の実施に当たって、JSTのポイントを表4のとおり伝えた。JSTのポイントをふまえて教材は視覚教材(図1参照)を使うこと、教材やふり返しシート(図2参照)を活用し、考えたことや気付いたことをできるだけ書いてもらうことができるよう資料を工夫した。

(4) 研修の効果～ふり返しシートより

研修で学んだことと自分の行動を結び付けられるようにふり返しシートを作成した。また、事業所担当者にとっても「スタッフが自分のどこができていて、どこができていないと思っているのか

2. お客様に印象の良い挨拶(見本をみて考えよう)

お客様など外部の方が出入りされる職場では、挨拶がお客様の「第一印象」につながることも多く、「会社の印象」とつながりやすい面もあります。

●お客様が来社された時、皆さんはどのような挨拶をされていますか?
「挨拶の仕方」「いつも心がけていること」を教えてください。

● 電話設定(1)

①近隣さんが仕事をしている際中、外からお客様が来社される。
②近隣さんがお客様に挨拶をする。(取引先の顧客の場合)

● 会話の流れ ～取引先の顧客の場合～

① (お客様) こんにちは。いつもお世話になってます。

② (近隣) []

③ (お客様) (どんな風に感じますか?)

【挨拶のポイント】
①相手の顔を凝らしましょう
②はっきりとした口調で、暖かい大きな声を出しましょう。
③挨拶をする相手の方に体を向けて、お辞儀をしましょう。

図1 JSTで活用した視覚

～ビジネス基礎研修～ 参加レポート	
日時	2013年2月22日(金) 14時00分～16時00分
所属	フジアルテストスタッフサポートセンター 第一支所
氏名	[]
1. ビジネス基礎研修での気づきと反省 ～本日の研修を受けてのふりかえり～	
①本日の研修を受けて、あなたが日ごろ「自分ではできている、実行している」と思った点は どんなことですか?	
[]	
②逆に、あなたが「自分は今までできていなかった、足りていなかった」と思った点は どんなことですか? (注意: 他人のことではなく、自分のことを書きましょう。)	
[]	
2. 今後の決意 ～本日の研修を受けて、今後あなたにできそうなことは何ですか?	
第1部: 「会社で働くとは」(プロ意識・責任感)の話聞いて、明日から自分が「やれそうだ」 「やってみたい」と思うことを書いてください。(少なくとも1つは書きましょう)	
① []	
② []	
③ []	
第2部: 「職場でのコミュニケーション(挨拶をする)」を聞いて、明日から自分が「やれそうだ」 「やってみたい」と思うことを書いてください。(少なくとも1つは書きましょう)	
① []	
② []	
③ []	
3. 「会社での話題」(挨拶をする)以外に、職場のコミュニケーションについて、振ったり 驚いたりと感じること、悩むことがあれば書いてください。(今後の参考にします)	
[]	
[]	

図2 ふり返しシート

がわからない」と指導や雇用管理の上で苦慮していたため、受講者の認識や捉え方を把握できるよ

う項目の工夫を行った。また、研修の効果を高めるために、ふり返しシートの記入を通じて、受講者自身の気づきや捉え方の確認を行い、「研修を聞いて自分ができる」と思える目標行動を記入することによって、研修後に行動化しやすくなるよう工夫した。その結果から見られる効果は次のとおりである。

＜研修の効果＞

- ①研修を受けて、明日から自分が「やれそうだ」「やってみたい」と思える目標行動を受講者の100%が挙げることができた。
(受講者15名のうち15名全員が目標行動を最低一つ以上記載している。)
- ②受講者ができていること、できていないことの捉え方や認識のズレが、事業所担当者に目に見える形で伝わった。
- ③自分の言い方やふるまいに目を向けられた人が多い。
(受講者15名中11名が挨拶の仕方について自分のできていなかったポイントを挙げることができている。)
- ④明文化されていない職場のルールや対人対応のポイントを初めて知ることができた人が多い。
(受講者15名のうち8名が「働くプロ意識」、「他人への配慮」、「ノーゴーサイン」を知ることができたと挙げている。)
- ⑤相手に与える印象や気持ちを考えて、自分の行動を考える機会になった。
(「相手の気持ちを考えて話したい」「相手の反応を見て話題を選びたい」「相手に伝わるように、はっきりとわかりやすく挨拶をしたい」等、相手を考えた感想が複数見られている。)

4 考察

今回のJSTを活用したビジネスマナー研修の取り組みについて、次のような点が発達障害者の特性を踏まえた職場定着支援として効果的であったと考えられる。

(1) 受講者・事業所担当者双方の気づきの機会

今回の研修の取り組みから、2 (4) 研修の効果に記載したとおり、受講者にとって会社で働く上で大事な「職場のルールやマナー」、対人関係面におけるポイント等の、気づきの機会になって

いることが窺える。

(2) 個々の特性の把握・特性をふまえたアプローチ方法の検討

(1)に加えて、研修中の様子やふり返りの結果から、受講者の認知特性を事業所担当者や支援者が把握することができ、図3のとおり、個々の認知特性にあわせた今後のアプローチ方法が考えられた。このことから、JSTを活用したビジネスマナー研修は、研修としての効果だけでなく、その後も個々の特性に応じた指導方法の検討等雇用管理にも役立つツールとして活用できると考えられる。

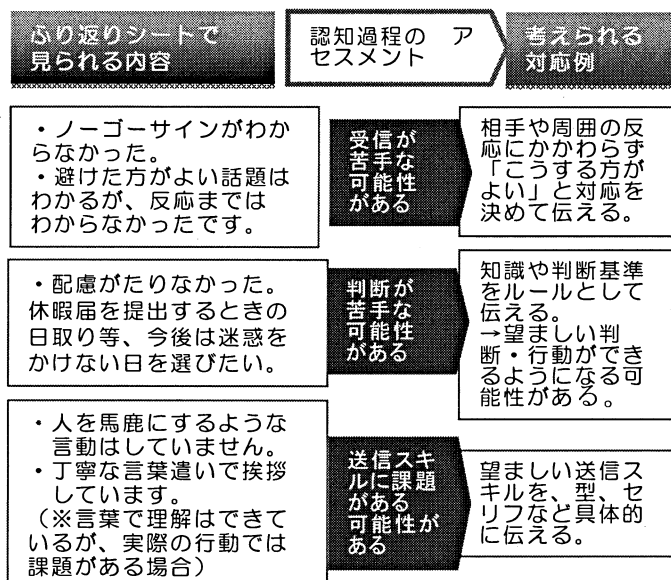


図3 認知特性のタイプ別アプローチ方法

今回、発達障害者への就労支援技法として行っているJSTが、事業所での雇用後支援にも活用できることがわかった。また、在職中の発達障害者に対する支援においては、研修の実施に当たって、事業所が主体となって関与することが、より支援の効果をあげる可能性も窺えた。

職業準備支援やリワーク支援で行っている支援技法をジョブコーチ支援や事業主支援において工夫し活用する等により、在職中の発達障害者の職場定着支援ニーズに対して、よりの確に効果を高める支援が行えるよう努めていきたい。

【参考文献】

1) 障害者職業総合センター;障害者職業総合センター職業センター支援マニュアルNo.6発達障害者のための職場対人技能トレーニング(2011)

広島大学における障がい者雇用の取り組みについて

～雇用・共生社会・地域貢献～

新本 陽一郎（国立大学法人広島大学人事グループ 専門員）

1 はじめに

広島大学は、3つのキャンパス（東広島市、広島市（霞、東千田））と附属学校園等で構成。2004年4月に法人化され国立大学法人広島大学となり、職員の身分も国家公務員から労働法適用の法人職員に変更され、現在に至っている。

2004年4月の法人化時に法定雇用率（2.1%（当時））を下回り、その後1.39%となった雇用率に対して、広島大学が行った障がい者雇用と大学という組織を生かした取り組みについて報告する。

2 障がい者雇用の経緯と推進計画の策定

(1) 法人化と雇用率

前述のように、2004年4月の法人化前の広島大学では、法定雇用率を達成していた。その理由の1つとして考えられるのが、除外職員制度である。

しかし、2004年4月以降、その指定はなくなり、算定にあたっての分母数が大幅に増加し、その後、法定雇用率を達成できない状況が続くことになる。

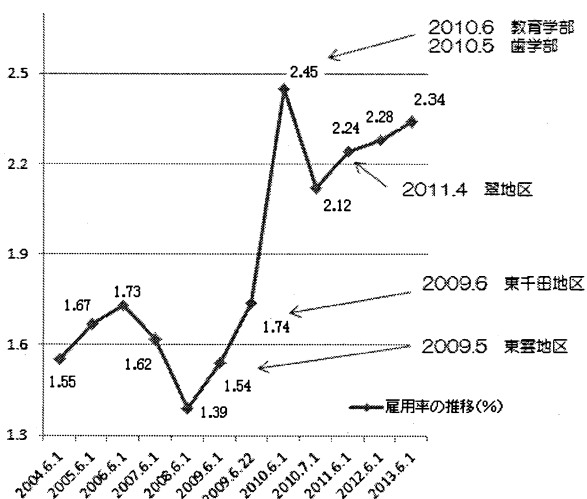


図1 広島大学の障がい者雇用率の推移

(2) 転機となった2008年

2008年6月のハローワークへの報告時には、雇用率が1.39%まで低下し、障がいのある職員の不足数が17人と国立大学法人86大学中ワースト7位

という状況にあった。

それまで行っていた身体に障がいのある者を対象にした募集が必ずしも採用に結びつかなかったことや障がいのある職員の退職も重なり、図1のとおり、法人化以降減少しつつ上昇していた雇用率は再び低下し、2008年の1.39%まで低下した。

その間、2008年1月から2度目の雇入れに関する計画の作成命令をハローワークから受けていたことから、待ったなしの状況であった。

このような中、他の国立大学法人で知的な障がいのある者が大学の構内環境整備業務を行っていることも参考に、広島大学でも知的な障がいのある者の雇用について検討することとした。

(3) 障がいの理解と学内外の協力

雇用を行うにあたり、障がいについて理解することが重要であると考え、まず、特別支援学級がある附属東雲小・中学校に行き、教員から学び、授業の参観等を通じて児童・生徒から学んでいった。

その際に、学校から紹介のあった東雲親の会の会長である安森博幸氏からの多くの助言が、その後の進展の大きな力となった。

さらに、安森会長からの広島障害者雇用支援センター及び広島市内の授産施設の紹介を通じ、現場において見聞することで、現状の把握につながった。

このように、学内外の協力のおかげにより、障がいについての知識を得て、以降の雇用につながっていくことになる。

(4) 推進計画の策定

広島大学全体の取り組みとして推進していくため、2009年2月に「広島大学の障がい者雇用推進計画」（以下「推進計画」という。）を策定した。推進計画は、次の4つの柱で構成される。

まず第一に、2009年4月に総務室（現在は財務・総務室）に障がい者雇用推進室（以下「推進室」という。）を発足することがあげられる。

所掌する業務としては、①障がい者雇用の積極的かつ計画的な推進に関する事、②アクセシビリティセンターとの連携に関する事であり、学内外からの協力、連携を行う上で大きな力となっていく。

推進室設置の目的の1つとして、学内における役割分担がある。推進室において雇用計画の大枠を定め、計画に基づき雇用される職員全員の所属は法人本部の人事グループとし、実際の職場である学部等において協力を得ながら推進していく。

これまで障がい者雇用について、学部等に依頼することはあったが、方向性が明確でなかったこともあって雇用が進まなかったことは否めず、計画等を一元化することで雇用の推進、安定を図ることとした。所属を人事グループとしたことは、連携という面でも、様々な取り組みの推進でも大きな役割を担うことになる。

第二に、業務については、附属東雲小・中学校（東雲地区）の校内環境整備及び東千田地区の建物内清掃を行うこととした。これまで見聞したことも踏まえ、チームでできる仕事を念頭に設定した。

なお、人事グループ環境担当の業務を表す言葉として、「学習環境創り」がある。この言葉は、附属東雲小・中学校長であった教育学研究科・林武広教授が附属東雲小・中学校での業務を表すことで使ったものである。仕事を通じて、教員、学生、生徒、児童の教育環境が良くなることでは、東千田地区の業務についても同様であり、環境担当共通の言葉として使用している。

第三に、雇用の目標として、2010年度を目途に、25人規模の雇用を目指すこととした。障がいのある職員の今後の退職も見据えての設定である。

第四に、東雲、東千田地区の推進状況をモデルケースとして、霞キャンパス及び東広島キャンパスへの展開を図ることとした。

3 障がい者雇用の推進と取り組み状況

(1) 推進状況

推進計画に基づく雇用は、2009年度に附属東雲小・中学校のある東雲地区と東千田キャンパス（いずれも広島市）で開始し、2010年度には、霞キャンパスの歯学部（広島市）、東広島キャンパスの教育学部（東広島市）、2011年度には附属学

校のある翠地区（広島市）へと展開し、3つのキャンパスと2つの附属学校園の5地区で行っている。

各地区環境担当組織には、契約支援調整員を配置している。地区ごとの責任者であり、現場や人事グループとの調整などマネジメント等も行う職で、事務職員の定年退職後の再雇用の職として創設し、これまでの経験も生かして職務にあたっている。

また、清掃業務を行っている3地区には、契約環境整備指導員を配置している。日々の清掃業務や振り返りなどを通じての指導にあたっている。

そして、障がいのある職員は、契約環境整備員として、学習環境創りのため環境整備業務に従事している。

(2) 取り組み状況

① ロールモデルである環境の先生

最初の職場を東雲地区とした理由に、同校の卒業生が母校に職員として帰り、働くことを通じて在校生のロールモデルとしての役割への期待があった。

東雲地区では、児童・生徒がより良い学校生活を送ることができるように、校内環境整備を中心に業務を行っている。また、学校からの要望で入学式など各種行事へも出席している。

業務の中では、長年使用していなかった学習園を復興させ、作物などを育てることを通じての教育も行われている。

苗の植え付け、水やり、収穫などを児童・生徒と一緒にすることもあり、育てた野菜を学校給食に使用した際には、給食委員会からの次のような校内放送があった。



『今日の給食（豚汁の中）には、環境の皆さんが作られた、ほうれん草、大根、絹さやエンドウが入っていますので、おいしくいただきます』

しょう。環境の皆さんありがとうございました。またあったらお願いします。』

本学の取り組みが参考になり、地域に雇用の場が増えればとの思いで見学にも対応しているが、2010年8月に見学された広島県立広島特別支援学校のPTAだよりは、感想として次のとおり書かれている。

『母校の先生達のもとで後輩のために働く誇りと生き甲斐、楽しさを感じながら毎日を過ごしていると思った。昨年、校長先生から『職員なのだから卒業式にも参列してほしい』と言われて出席でき、本当に嬉しかった、と言っていた。当たり前なことでも、障がいを持つ職員は対等に見てもらえない現実が多くあると気づき、その人の言葉に改めて感動した。』

特別支援学級のみならず、学校全体で感謝の輪が広がっており、母校である附属東雲小・中学校で働く障がいのある職員は、学校では「環境の先生」と呼ばれ、児童・生徒の身近な良き手本になっている。

②各地区での連携

2010年5月の歯学部環境担当の業務開始にあたっては、東千田地区において見学及び実習を行い、先輩職員である東千田地区環境担当のがんばりを参考にするとともに、後の業務に役立てた。教育学部環境担当の業務開始にあたっては、ノウハウを参考にした。



また、翠地区での業務開始のきっかけは、東雲地区の状況を翠地区の教員が見学したことであり、共通の業務も多い両地区でも、連携を図っている。

環境担当は、みんな人事グループの職員であり、連携も容易に行える環境にある。

③広島大学の構成員として

2011年に山口で行われた全国障害者スポーツ大

会に広島市選手団代表選手として出場し、金・銀メダル獲得した際には、学長への報告を行い、その様子を広島大学のホームページに掲載した。

学生がスポーツ大会等で活躍した時には、同様のことを行っており、広島大学の構成員である障がいのある職員も同様である。



④共生社会に向けた取り組み

歯学部環境担当では、業務開始当初の2010年から学生との合同清掃を行っている。

歯学部歯学科5年生が歯学部環境担当と合同で、自らが学ぶ講義室などの清掃を行っているもので、一緒に清掃業務を行うことで、人の気持ちを考えながら行動する大切さを学ぶことを目的としている。お互いを理解し、尊重する共生社会に向けた取り組みである。



また、2013年の新採用職員研修では、共生社会をテーマに、教育学部環境担当において清掃業務を協働し、職員として、社会人としての理解を深めた。

⑤大学内での連携

教育学部環境担当の立ち上げと前後して、教育学研究科特別支援教育学講座の協力の下、同講座との連携を積極的に図っている。

例えば、従前、講座で実施してきた県内特別支援学級・学校の就労体験学習では、教育学部環境担当の職場を活用し実施している。このことにより、生徒は実際の職場での経験ができ、障がいのある職員には教えるというやりがい生まれ、本

学学生もその場を経験できるメリットが生まれた。この取り組みについて、朝日新聞で紹介された。



中学生に手をさしのべ、掃除の仕方を教える三木清恵さん（左）＝東広島市鶴山1丁目の広島大学

知的障害者の職員から生徒へ

広大 掃除の仕事、中学生体験

知的障害のある職員が、校の特別支援学級（知的障害の生徒7人、指導員を指す）の生徒へ、掃除指導（掃除指図）を指し示している。三木清恵さん（左）は、掃除指導指図（掃除指図）を指し示している。三木清恵さんは、掃除指導指図（掃除指図）を指し示している。三木清恵さんは、掃除指導指図（掃除指図）を指し示している。

10月下旬、8回目の実践があった。大学を訪れたのは、広島大学付属東雲中学

三木清恵さんは、掃除指導指図（掃除指図）を指し示している。三木清恵さんは、掃除指導指図（掃除指図）を指し示している。三木清恵さんは、掃除指導指図（掃除指図）を指し示している。

（朝日新聞（35面）2012年12月1日）

また、広島大学で行われた日韓障害者就労支援研究交流会やロシア・ウラル国立教育大学の副学長他教員が訪問された際には、取り組みの説明や見学してもらう機会を得た。国内でも教育庁や大学教員が訪問され、同様の機会を得た。講座との連携なくして実現できなかったことである。

その他、2012年のホームカミングデーの教育学科研究科企画「学び、働くための自信を育む」に人事グループも参加し、障がい者雇用の取り組みを紹介し、パネル展示及びフロアトークを実施した。地域への情報発信も講座との連携で実現した。

広島大学にとって、行っていることを広く知ってもらうことも重要なことであり、講座との連携により、その方法が大きく広がることになった。

⑥進路見学を通じての地域貢献

教育学部環境担当では、特別支援学校の進路見学希望にも対応している。

中学部進路見学

11月14日（水）、中学部全学年が広島大学へ進路見学に行きました。進路学習の一環として、本校が卒業した先輩が働いている様子や、高等部1年生の先輩が行っているボランティアを見学しました。広島大学人事グループの方が、説明と案内をしてくださいました。先輩たちが一生懸命に働いている（仕事をされている）様子を間近で見学できました。仕事でしたが、少し時間を取っていただき、先輩たちからの質問にも応えてくださいました。先輩の働いている姿はとってもカッコよく、真実に見学しました。



（広島県立黒瀬特別支援学校HPから）

卒業生が働く教育学部環境担当での職場見学では、見学のほか、先輩である職員が生徒の質問にひとつひとつ丁寧に答えている。その姿は、社会人としての自覚にあふれているように感じた。これも1つの地域貢献であり、障がいのある職員もしっかり貢献している。

4 広島大学での位置付けと外部評価

広島大学が達成すべき業務運営に関する目標である、第二期（2010年度～2015年度）中期目標においては、「ユニバーサルデザインに関する目標」として、「障がい者と健常者がお互いに区別されないことのない職場環境を実現する」があり、中期目標を達成するための中期計画においては、「障がい者雇用計画を着実に推進する」としている。

また、国立大学法人評価の各事業年度に係る業務の実績に関する評価では、障がい者雇用の取り組みについて、注目される実績として、2年連続で良い評価を得ている。

5 おわりに

法律が求めていることは、まずは、法定雇用率以上の雇用なのかもしれないが、雇用することを目的とするのか、きっかけとするのかによって、大きな違いがある。

雇用をきっかけとして、大学という組織を生かした取り組みを行うことができれば、大学における共生社会に向けた取り組みやアクセシビリティの推進にも貢献でき、障がいのある職員もさらに充実した職業人生を送ることができるのではないかな。

また、取り組みを知ってもらうことで、地域に雇用の場の創出の可能性が生まれるかもしれない。大学の使命の1つである地域貢献にも発展する可能性がある。

そのためには、大学の構成員がお互いを理解し尊重し、挑戦し行動することが必要であり、大学職員が果たすべき役割は大きい。

【連絡先】

新本陽一郎（しんもとよういちろう）
 広島大学人事グループ
 E-mail: youichis@hiroshima-u.ac.jp
 URL: <http://www.hiroshima-u.ac.jp/top/intro/atarimae/>