

職場でのコミュニケーションの 課題について考える

みずほビジネス・チャレンジド株式会社

企画部 職場定着支援チーム

定着支援コーディネーター

平賀 正樹

資料の構成

1. 会社概要

社員構成や業務内容について

2. これまでの取り組みの紹介

主に精神・発達・聴覚障がいの社員を対象とした工夫について

3. 今後の課題とチャレンジ

さらなるコミュニケーションの質の向上を目指して

1. 会社概要

設立

：1998年12月10日

業務

：みずほ銀行ほかグループ会社の事務を受託

拠点

：本社（東京都町田市）

大手町・丸の内業務部（東京都千代田区）

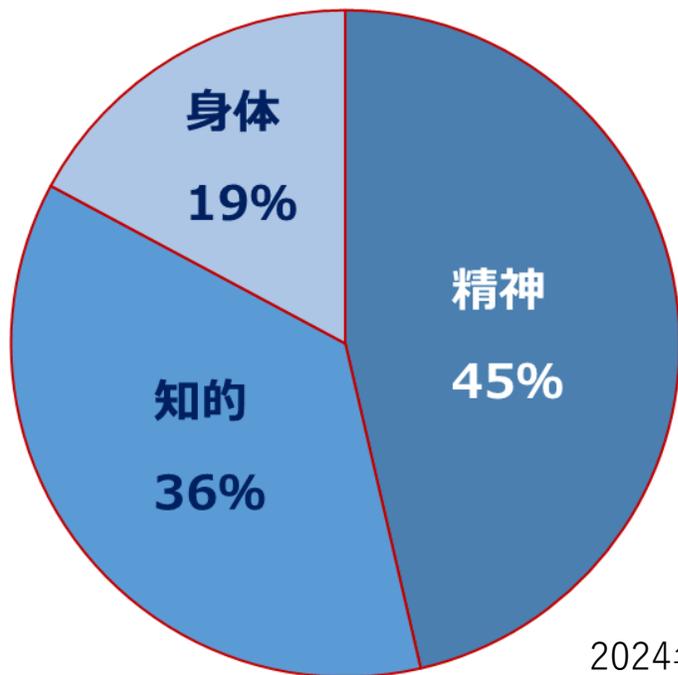
鶴見業務センター（神奈川県横浜市）

横山町業務センター（東京都中央区）



1. 会社概要

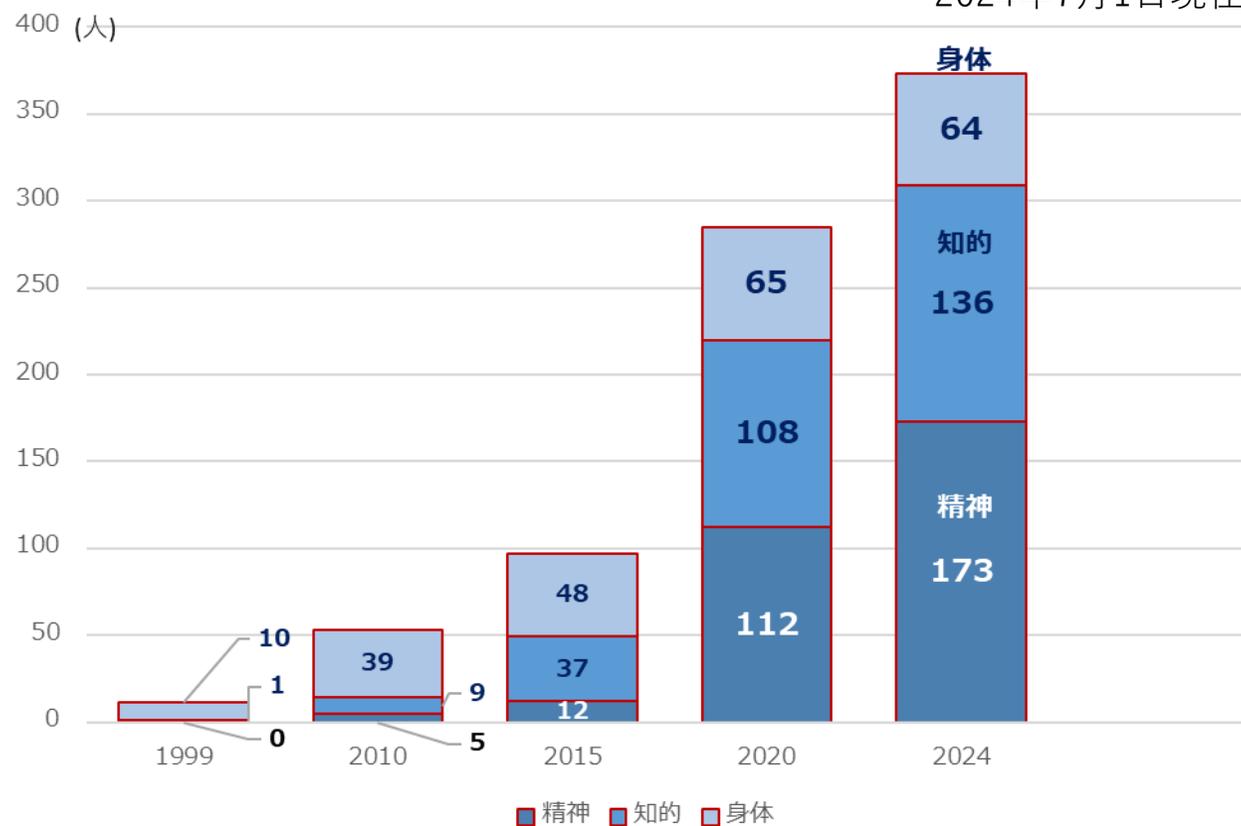
障害種別社員比率



2024年7月1日現在

社員数推移

2024年7月1日現在



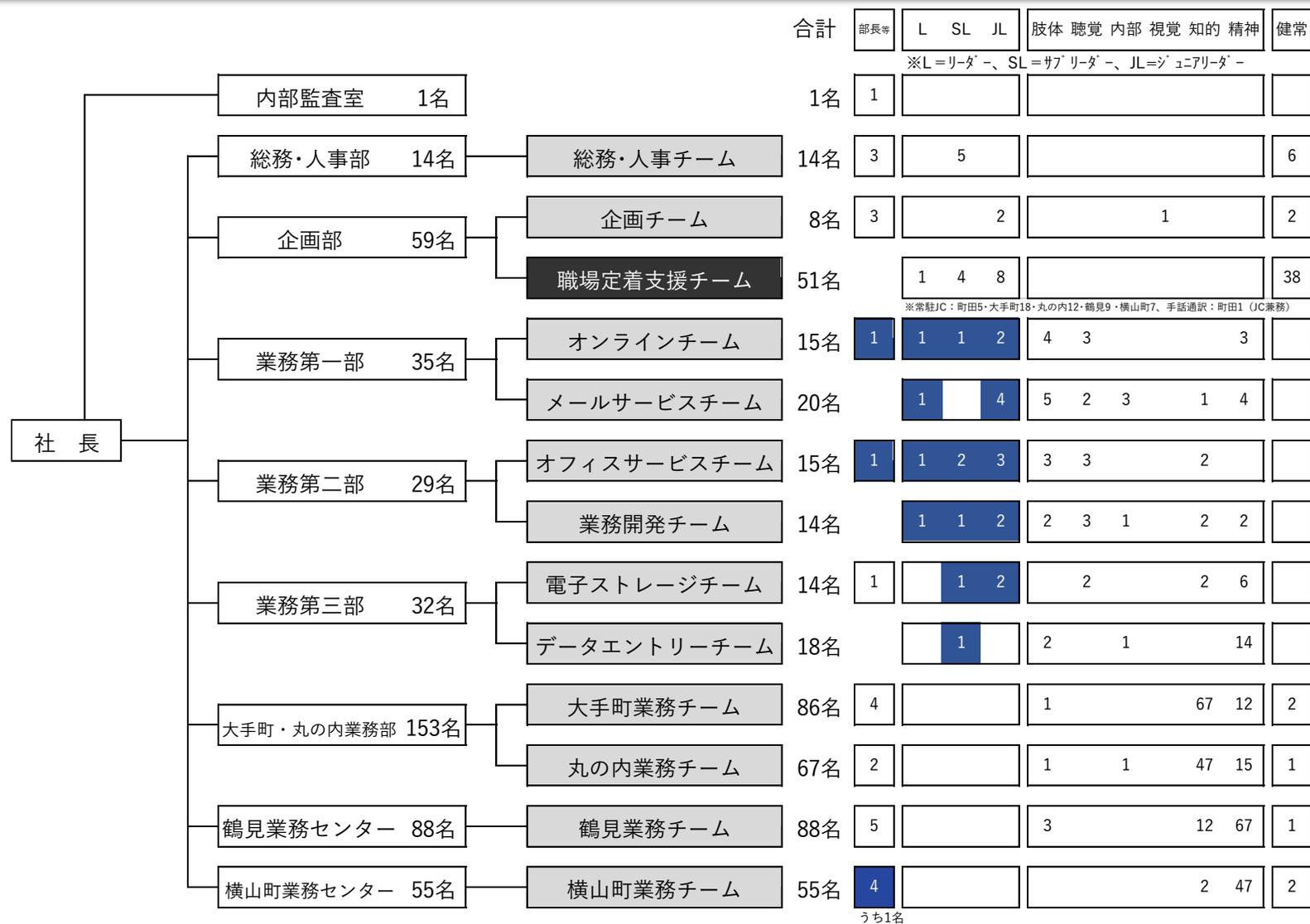
社員数 : 471名 うち 障がい者373名
[2024年7月1日現在]

平均年齢 : 34.0歳

就業時間 : 8:40-17:10 (平日)

1. 会社概要

組織図



1. 会社概要

業務内容

- 申込み書類・企業情報、アンケートのデータ入力
- 名刺・入館証・ICカード作成
- 重要書類の電子ストレージ処理
- 金融商品申込者住所入力
- 顧客宛重要書類の封入と発送
- 各種研修使用資料の印刷と発送
- みずほ銀行本部ビル内のメール集配業務
- みずほ銀行本部ビル内の文具消耗品補充業務



1. 会社概要

チーム構成（町田本社の場合）

※業務チーム構成図

リーダー

サブリーダー

ジュニアリーダー

一般社員

業務受注・納品等の業務管理や人事管理(育成・評価)を含め、チーム運営全体を障がい社員自身で行っている

障がいの内容に関係なく、
様々な障がいを持つ社員が混在したチーム編成

障がいの種別にかかわらず**役職者へ登用**

定着を最優先に 能力、自主性、職務に耐えうる力を
丁寧に見極め、**社員一人ひとりが力を発揮できる場を提供**

1. 会社概要

職場定着支援チーム

様々な経験や専門資格※を持つ定着支援コーディネーターが障がいを持つ社員の安定就労に向けて支援を行っている

※企業在籍型職場適応援助者・精神保健福祉士・手話通訳士・臨床心理士など

面談

上司・業務チームへ助言

採用面接

支援機関・医療機関との連携

研修企画

支援

本人・業務チーム

2. これまでの取り組み

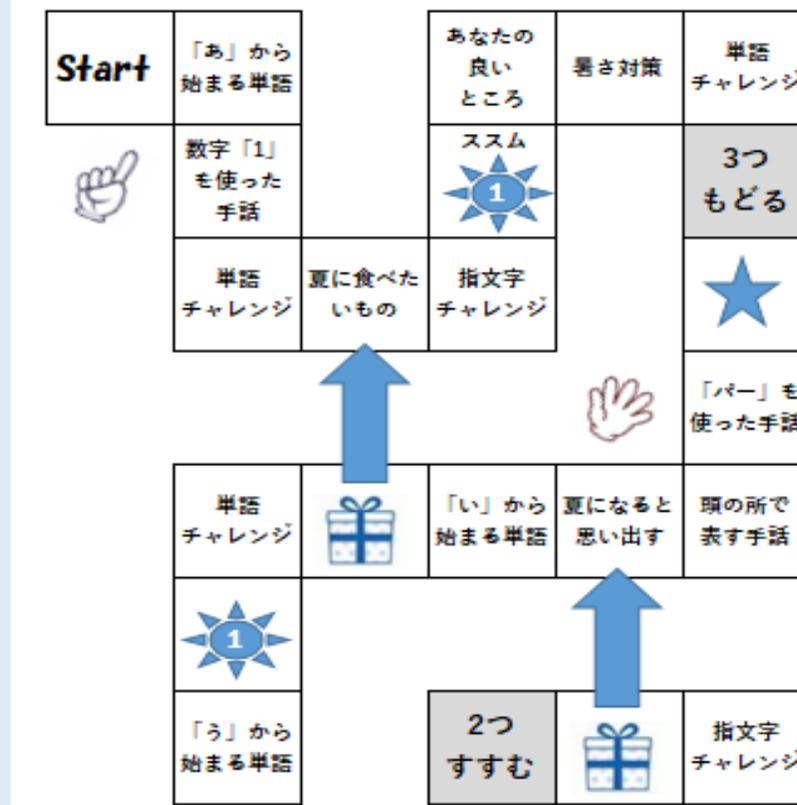
取り組み①

朝礼での手話講習

業務別オリジナル手話

音声認識アプリ

ミニ手話講座



2. これまでの取り組み

取り組み②

生活行動シート

朝礼 / 昼礼 / 夕礼

特性をまとめた資料 / 入社時に作成する自己紹介スライド

業務のイレギュラー対応をまとめた共有エクセルファイル

日付	曜日	出勤	退勤	リカバリータイム(休憩)		睡眠				体調評価		体調のサイン								頓服	セルフケア				
				AM	PM	就寝時間	起床時間	睡眠時間	質	からだ	こころ	良好		注意			悪化				ストレッチ	タバコ	身体を動かす		
												頭がすっきりしている	やる気がある	生活リズムキープ	批判・悪口を言う	お腹の調子が不安定	集中できない	不安事項あり	強いイライラ					被害者意識(悪口)	言葉が乱暴になる
1		08:40	17:10	2回	2回	22:00	06:00	08:00	◎	5	4	○	○	○								○	○	○	
2		08:40	17:10	1回	2回	23:00	06:00	07:00	○	3	4		○	○		○							○	○	
3		08:40	17:10	1回	1回	23:00	05:20	06:20	○	3	3			○									○	○	○
4		08:40	17:10	1回	1回	23:40	05:30	05:50	△	2	1				○			○		○			○	○	
5		08:40	17:10	0回	1回	00:30	05:00	04:30	×	1	3					○			○		○		○	○	

2. これまでの取り組み

取り組み③

チャレンジミーティング

…SL・Jr.Lがチームを跨いであるテーマについて検討・情報共有する

業務担当や件数の見える化

…主にホワイトボードなどを用いてその日の担当や目標件数、休暇者を視覚化

業務に関する定期的な勉強会

…チームごと実施。業務の処理方法の共有化など。担当者間の認識のズレ解消

3. 今後の課題とチャレンジ

課題①

社員数が多くなり 一堂に会する機会がなくなった

以前は月に一度本社で連絡会を開催していた

年末には忘年会も…

現在は 拠点内のチーム間交流や拠点横断の交流 を実施

そのほか チームや拠点をまたいだ交流・情報交換の場の
設定は必要か…？

必要な場合 どのような方法があるか

(チャットやビデオ通話の活用…etc)

3. 今後の課題とチャレンジ

課題②

サークル活動・同好会の再開

コロナ禍以前は実施していたサークル活動

ボードゲームやボーリングなど 現在は活動していない…

▶ 現在 サークル活動再開のため フレームワークを再検討

どのような運用が望ましいか

会社としてどこまで関与するのが望ましいかを検討中

3. 今後の課題とチャレンジ

課題③

コミュニケーションに係る取り組みの社内共有化

紹介した取り組みの中には チーム単位で運用しているものもある
チーム間・拠点間での共有を促すことで
社内におけるコミュニケーションの質を高めることに繋がる可能性

チーム間・拠点間で情報交換できる機会の設定

(例：拠点間交流、チャレンジミーティング…etc)

コミュニケーションの質を高める好事例として共有することで他の拠点・チームが取り入れやすくなる