

— 全社を巻き込んだ協力体制を築き、業務の切り出しを行う —

株式会社内外テクノス



事業概要：木造作工事、建設用資機材販売 他
従業員数：167名（平成30年2月現在）
サポーター：木村さん（職場同僚）
被支援者：20代男性（発達障害）
勤続年数：1年（平成30年3月現在）
業務内容：事務補助、郵便物受出、PC入力、庶務

支援内容

取組み	➡ 本人の特性を活かした業務切り出し
効果	➡ 業務拡大、モチベーションアップ 帰属意識の向上

経営トップから障害者雇用の必要性を訓示 実習を経て障害のある社員を初めて採用

同社は、官公庁庁舎、社寺建築、美術館、ホテル等著名な建築物の施工に有数の実績を持つ企業です。サポーターの木村さんは、総務・人事部門にて、上司の齊藤課長とともに、障害者雇用に関するさまざまな情報収集を行い、自社に見合った採用計画を綿密に練ってきました。

当時の経営トップの強い意向があり、ダイバーシティ及び社会的責任の観点から、障害者の積極的な雇用を会社の方針として定め、全社を巻き込んだ障害者雇用を展開してきました。働き方改革の一環として、業務の切り出しを働きかけたこともあり、業務の切り出しも順調に進み、そして、職場体験実習を経て、同社で初めての障害者雇用となるAさんを採用しました。

障害者雇用に関する見聞を広げるために サポーター事業に参加

Aさんは3年前に注意欠陥多動性障害と診断を受け障害者手帳を取得しました。今までアルバイトの経験はあったものの本格的な就労は同社が初めてでした。Aさんは集中力が低い、気が散りやすい、複数のことを同時にできない等の特性があり、指導担当となった木村さんは、集中力が途切れた場合には一旦休息をとらせ、業務指示は一つずつ出すなど特性に合わせた指導・配慮をしていきました。ただし、障害があるからと言って「特別扱いはしない」ことを自身の中で徹底していきました。

そして、木村さんはAさんの活躍の場をさらに広げていくためには、障害者雇用に関する知識やノウハウを身につける必要があると考え、サポーター事業に参加しました。

養成講座では、障害者雇用について一から学ぶことができ、他企業の事例も多く知ることができました。また、障害者雇用を進めて行くことが会社全体の生産性向上や業務改善につながっていくことを再認識しました。



新たな職域の開拓のため、 苦手としていた電話業務に取ってチャレンジ

Aさんは、6時間勤務から段階を経て、入社半年で8時間のフルタイム勤務となりました。体調も安定し、社内でのコミュニケーションも良く取れています。

入社当初は、ファイリングやデータ入力等の比較的簡易な補助業務を担当していましたが、業務にも慣れ、勤務時間も増えたことから、木村さんは新たな職域に挑戦し、業務を拡大していきたいと考えていました。簡易な補助業務だけではいずれ業務量が不足し、モチベーションも低下する恐れがあるため、業務の切り出しを改めて行うことで、本人の特性を生かした業務を見出し、モチベーションアップも図りたいと考えていました。



木村さんは、Aさんとの面談の中で、新たな業務に取り組む意欲があることを確認しましたが、新たにお問い合わせする業務をどのように決めればよいのか迷っていました。

そのため、サポーター支援員に相談したところ、新たな業務にチャレンジする際は、本人の技量を見極め、出来るかもしれないという段階のものからスモールステップでチャレンジしていくと良いという助言がありました。また、成功体験を多く積むことが本人の自信やモチベーションアップにつながるため、そこから徐々にレベルアップしていくのが良いとのことでした。

そこで、木村さんは、Aさんと相談の上、今まで苦手なために業務から外していた電話対応のうち、メモを取る必要のない荷物の受け取り電話に新たに挑戦してもらうことにしました。そして、その結果、問題なく対応できることが判明しました。今では、受付の専用内線がAさんの席に直接つながるように設定され、周囲の社員も大変助かっています。

切り出す側のメリットを伝え、 工場にて業務の切出しを実施

次に、木村さんは、Aさんの新たな業務の切り出し先として、埼玉にある工場に業務切り出しの協力をお願いしました。

工場の担当者に、養成講座で学んだ業務切り出しのメリットを説明した上で、「本社業務一覧」を提示し、類似業務がないかの検証をお願いしました。

また、Aさんとともに工場へ赴き、切り出した業務を試行することで、業務適性を見極めを行いました。

そして、一緒に働く社員に、「この業務はAさんに任せでも大丈夫」であることを事前に知ってもらうことで、安心感を持って受け入れてもらうようにしました。

<実際の本社業務一覧（部分掲載）>

	作業内容	定型・非定型	難易度	発生頻度	時間帯	所要時間
各 部 門 共 通 ・ 総 務 部	1 郵便物の仕分け	定型、非定型	難・普・(易)	1回 / (毎日)・週・月	朝・午後	10分
	2 郵便・宅急便の発送	定型、非定型	難・(普)・易	2回 / (毎日)・週・月	11:00~16:00	10分
	3 データ入力	定型、非定型	(難)・普・(易)	1回 / (毎日)・週・月	午後	60分
	4 資料のファイリング	定型、非定型	難・普・(易)	1回 / 毎日・週・月	午後	10分
	5 会議室貸借	定型、非定型	難・普・(易)	1回 / 毎日・週・月	午前	10分
	6 パンフレットのシール貼り	定型、非定型	難・普・(易)	1回 / 毎日・週・月	—	—
	7 郵便物の管理	定型、非定型	難・普・(易)	1回 / 毎日・週・月	朝	10分
	8 給茶機の管理・電子レンジ焼き掃除	定型、非定型	難・(普)・(易)	1回 / (毎日)・週・月	朝	10分
	9 新聞の配布・回収	定型、非定型	難・普・(易)	1回 / (毎日)・週・月	朝	10分
	10 事務用品の発注	定型、非定型	難・(普)・(易)	2回 / 毎日・週・月	—	10分

上司との緊密な連携で 初めての障害者雇用を堅調に導く

初めての障害者雇用にも関わらず同社の取り組みが順調にしている要因として、木村さんと上司である齊藤課長との緊密な連携が挙げられます。障害者雇用は、担当者一人に負荷や重責がかかり頓挫してしまうことがありますが、同社の場合、齊藤課長が役員を含む全社の巻き込みを行い、木村さんが現場実務を着実にやっていったことが、大きな成果につながりました。

「我々は大したことは何もやっていませんよ」と語る齊藤課長は、障害者雇用をごく自然な取り組みとして捉えており、それは木村さんが考える障害者支援の在り方にも良い影響を与えているようです。

● 一口メモ

Aさんの場合は、複数のことを同時に行う平行作業ができないという特性から、会話とメモを同時に取る必要のある電話対応が苦手ということでした。

発達障害の方は、頭の切り替えを瞬時に行うこと、耳から聞いた情報を脳で保持することが苦手で、電話対応を難しいと感じる方は多くいらっしゃいます。

木村さん「障害特性に配慮しながらも、特別扱いはしていません」

Aさんには社会人として自立し、会社の中で戦力となってもらうことを常に考えています。障害特性への配慮はしていますが、特別扱いはしていません。職場の仲間として周りと同じように接しており、時には叱咤激励したり、また部門の食事会と一緒にいたり、コミュニケーションを一番大切にしています。今では、部門の大切な一員として生き活きと仕事をしてくれています。

養成講座の中にあつた「業務を切り出して障害者に任せるといことは、雇用創出という側面だけではなく、職場の生産性向上に寄与し会社全体の業務改善につながる」という話にとっても共感したのを覚えています。切り出す側・受ける側が、win-winの関係で業務を検証していくことが重要であり、弊社はそれが上手に行っていることが、今の順調な障害者雇用につながっていると思います。