

## 目で見て、就労支援機関に聞いて“スカウト”採用 庫内営業が奏功し、多数の業務の切り出しを実現

### 取り組みのポイント！

#### 採用前

- ・ハローワークを起点に就労支援機関をフル活用
- ・精神障害者の執務室を設置

#### 採用

- ・作業所などで適任者をスカウト。その際、就労支援機関等の意見を重視

#### 採用後

- ・徹底した庫内営業で業務の切り出し
- ・仕事の新規創出は「あればいいが誰も担当者がいない」に着目
- ・信頼される仕事のために、マニュアルを作成・更新

### PROFILE

#### ■ 中央労働金庫

平成13年4月、関東7都県と山梨県の8つの労働金庫が合併し、中央労働金庫を設立。勤労者のための非営利・協同組織の福祉金融機関として、営利を目的とせず公平かつ民主的な運営を行う。本部および各営業店含め、障害者57名を雇用。障害者雇用率は2.08%（平成23年12月末現在）。

#### ■ モデル事業期間中の 精神障害者雇用結果

平成21年度 4名  
平成22年度 2名

合計6名雇用継続中(平成24年1月13日現在)

#### ■ 就業場所

総務人事部(東京)

#### ■ 労働時間／勤務日数

Aさん(週5日 8:40～17:00)  
Bさん(週5日 9:00～17:00)  
Cさん(週5日 10:00～17:00)  
Dさん(同)  
Eさん(週4日 10:00～17:00)  
Fさん(週4日 10:00～16:00)

#### ■ 従事作業

連絡便の発送・配付、押印業務、パソコン入力、会議資料印刷、発送作業、書類セット、現物と

データの照合作業、研修アンケート集計、Re Book（ろうきんエコブック制度）の事業運営、事務消耗品の再利用の取り扱いほか

#### ■ モデル事業参画の経緯

中央労働金庫は「労働組合や生活協同組合などの働く仲間がお互いを助け合うために資金を出し合っただけの協同組織の福祉金融機関」です。精神障害者雇用を実践していくことは、「人々が喜びをもって共生できる社会の実現に寄与することを目的」としている労働金庫の理念にも適うものです。精神障害者雇用のための庫内体制の整備とノウハウ蓄積のために、モデル事業に参画しました。

## 採用に至るまで4つのポイント

### Point 1 情報収集

#### ハローワークに相談。 実際の働く場を見学

中央労働金庫(以下ろうきん)では、平成21年度にモデル事業を受託する以前は、精神障害者をほとんど雇用しなかったことがなかったので、福祉金融機関である金庫の社会的責任の一環としてモデル事業を受託したことをきっかけに、ゼロから準備することとなりました。

精神障害者雇用担当になったのは、総務人事部 主席調査役 山本富子さんと嘱託職員の池田哲朗さんです。お二人は精神障害者の雇用について情報を得るため、まずはハローワーク飯田橋を訪問しました。そこで、精神障害者が行っている仕事を教えてもらい、また、千代田区障害者就労支援センターや東京障害者

職業センター、就労移行支援事業所などを紹介され、実際に足を運びました。次に精神障害者の就労促進の委託事業を行っている企業の見学や障害者雇用の先進企業などで実際に働いている現場を見学しました。

その中で、

- ・精神障害者に適した仕事は何か
- ・社内からどのように仕事を切り出したか
- ・雇用管理はどのようにしているか
- ・雇用時間の設定状況はどうか



総務人事部 主席調査役 山本さん

・作業環境作りで大事なことは何か  
など、ろうきんの雇用体制を作る上で参考になる事例を収集しました。

## Point 2

### 職員養成

## 各種研修やセミナーに積極的に参加

二人は、数々の研究会・セミナーに参加して、積極的に精神障害者雇用について学びました。例えば、東京障害者職業センターが主催している「雇用管理サポート講習会」(無料)では、先進企業の取組事例報告、そして参加している企業の方の苦勞話も聞けました。また、精神障害者の採用面接ならびに雇用するための留意点や戦力化、高次脳機能障害の概要・特性と対応、精神障害者との職場での接し方などのロールプレイングを実習し、有意義な内容でした。



総務人事部 池田さん

## Point 4

### 職場環境の整備

## 執務室を新設。休憩スペースも確保

総務人事部内に新グループを創出するイメージで精神障害者チーム用の執務室を作りました。山本さんを管理者、池田さんを専任担当者として、執務室内には相談ルームを設け、体調不良時には休めるよう、ソファベッドも設置しました。



執務室



相談ルーム

## Point 3

### 職員への理解促進

## 関わりのある部署に精神障害者の特性を説明

仕事上で精神障害者と関わりを持つと思われる部署には、障害者の中でも特に精神障害者は働きたくてもなかなか雇用の機

## 採用～一緒に働けそうな精神障害者を探して“スカウト”

ハローワークや通所施設の担当者の助言を参考に信頼性の高い採用を

デイケアや就労移行支援事業所などの施設では、担当者から運営状況の説明を受け、実際に行っている作業を見学しました。また、一緒に加わって作業を行いながら、精神障害者と話をしました。また、精神障害者の委託訓練先では、パソコン操作の発表会でプレゼンテーションを行っている様子を見て、その中から「私たちと一緒に働いていける」と思う精神障害者を探していきました。お二人が「あの人はどうだろう」と思う人については、帯同したハローワークの雇用指導官やこれまで通っていた施設の担当者に尋ね、その人たちの推薦も得られるのであれば、ハローワークから該当施設に連絡し、本人に話をしてもらいました。そして合意となれば採用面接、職場実習等を経て、採否を判断し、臨時職員として採用し、トライアル雇用やステップ

アップ雇用の後、常用雇用となりました。

お二人が“スカウト”する際、留意したのは以下の点です。

- ・本人をサポートする支援体制はあるか(生活面や仕事面について相談できる就労支援機関や医療機関等に所属していて、サポート体制が整っているか、など)
- ・病気ときちんと向き合い、通院・服薬は守っているか
- ・病状の把握と、不調時の対処の仕方を身につけているか
- ・これまで通っていた施設等で定期的な作業等の経験を積み、規則正しい生活をしていることなど就労可能な状況か
- ・就労意欲が高いか
- ・職場において障害をオープンにすることができるか
- ・ろうきんが配慮するのは何か(本人に質問)

## 採用後、定着のための6つのポイント

### Point 1 専門家の設置

#### 妥協を許さなかった 精神保健福祉士の採用

現在、精神障害者は、月1回、精神科嘱託医と精神保健福祉士との面談を行っています。実はモデル事業開始時に精神科医はすんなり決まったものの、精神保健福祉士に関してはなかなか適任者が見つかりませんでした。山本さんは、「同じ執務室で一緒に仕事をしていただき、専門家としての気づきや知識を提供してほしい」と思っていました。そういったことから、精神障害者の作業指導の経験のある人で、私たちと目的を共有できる人を探し続け、ようやく佐藤さんにめぐり合えたのです」と語ります。



総務人事部 佐藤さん

てほしいと思っていました。そういったことから、精神障害者の作業指導の経験のある人で、私たちと目的を共有できる人を探し続け、ようやく佐藤さんにめぐり合えたのです」と語ります。

佐藤祥子さんの参加は、モデル事業がスタートしてから1年が経っていました。佐藤さんが面接を受けたときに最も感心したのは、全員が「無遅刻・無早退・無欠勤」であることでした。精神障害者が安定して毎日通える環境が、佐藤さんには魅力的に映り、ろうきんで多くを学べると期待したのです。

現在、精神保健福祉士である佐藤さんは、不調時の面談や対応、また業務においては、障害特性から来る不安や緊張の緩和・認識のずれを調整するため、必要に応じ声掛けを行っています。

### Point 2 職員の理解を深化

#### 障害者雇用のビデオを制作

山本さんは、ビデオ担当部署の協力の下、全職員への理解促進をさらに深めるため、モデル事業の取り組みを紹介するビデオを制作しました。ビデオは障害者全体の雇用状況について説明するとともに、具体的にどのような仕事をしているのかを紹介し、障害の有無にかかわらず、誰もが相互に人格と個性を尊重し、支え合う共生社会となるよう職員への理解促進を図っています。

### Point 3 業務の切り出し①

#### 庫内営業で仕事を受注

山本さんは、配属部署である総務人事部を中心に、本部の各部署、関連会社の業務の中から、業務を切り出していきま

た。まず各部署の業務の中から精神障害者ができそうな業務をすべて提示してもらったり、時には山本さんがヒアリングして聞き出したりしながら、業務内容をまとめていきました。それらを吟味し、切り出したい仕事を選出することから始めました。切り出した仕事について、仕事のサイクル（日次・月次・半次・年次・随時・単発など）、仕事の内容、作業時間・期間を確認しました。それを一覧表にして月ごとにまとめてみると、時期によって“隙間”ができる部分がありました。そこで、さらに各部署を訪れたり、所属長である総務人事部長に依頼し、部長会議で仕事の切り出しを各所属長へ要請するなどして、隙間を埋める仕事を探しました。

「クリップ」という職員が誰でも見られる掲示板に、仕事の切り出しの呼びかけを行いました。切り出し状況をチェックして、まだ出ていない部門には自ら足を運び、その部門の人と一緒に切り出しができないか考えました。このようにして出てきたのが、会員の新規加入に関わるパソコンの照会作業、インターネットバンキング契約書への書類セットなど、切り出された業務は約240にものぼります（平成24年1月18日現在）。

### Point 4 業務の切り出し②

#### 新たな職域拡大へ

「Re Book」は、お客様やろうきんの役職員から古本を集め、福祉団体へ寄贈する仕事です。ろうきんの会員である労働組合や生活協同組合とその組合員がろうきんと一体となった社会貢献活動を進めるために、CSR 担当部署が福祉団体と調整して企画立案し、モデル事業のセクションが業務を請け負っています。「精神障害者に専任の仕事があれば」と思っていた山本さんは、即座に「Re Book」を受け入れました。「Re Book」は、送られてきた古本を精神障害者が受け取り、整理・保管します。そして、本の汚れや本の中に何か入っていないかチェックをして箱に詰め、ある程度まとまったら福祉施設へ送付します。

専任仕事の第2号は、リユースの業務です。事務消耗品の「資源の有効活用」の観点から、支店などにある余剰事務消耗品を1ヵ所に集中し使い回しをするものです。これは、コスト管理部門で企画立案されましたが、これまでこの作業を実際行うセクションがなく、具体化されていませんでした。これもモデル事業セクションが行いたいということで即座に決まり、現在、精神障害者が行っています。全部署から余っているクリップやクリアファイルなどの事務用品を回収し、オーダーがあった支店などへ庫内の連絡便を使って再配付しています。この業務は、ほぼ毎日出入りがあり、日次の仕事として定着しています。また、この業務を通じて支店などの職員とのやりとりが増え、苦手だった電話対応も徐々に慣れてきています。

Point 5

マニュアル化

業務依頼書とマニュアルでノウハウを蓄積

各部署からの仕事の依頼は、「業務依頼書」により受け付けています。これは業務内容、手順、印刷目的、仕上がり見本などを依頼者が詳細に示すことで、仕事のミスや漏れを防ぐためです。精神障害者へは、直接、依頼する担当者が説明をしますが、それを受けて、複雑なケースの場合は、池田さんや佐藤さんがマニュアル（見本・正誤表・配置図など）を作成します。

そして、仕事に慣れるまでは、山本さんや池田さん、佐藤さんが一緒に作業をします。

山本さんは、継続して仕事を受注するために、「信頼される仕事」を心掛けています。例えば、精神障害者には「どうだろう?」という仕事の依頼があったとき、佐藤さんともども仕事の内容を聞きます。そして、「ここは間違いや

すい」、「この説明では勘違いしやすい」という点を佐藤さんが指摘して、マニュアルに反映させていきます。また、完璧と思っていたマニュアルが障害者によっては理解しにくいこともあるので、わかりやすいようにその都度更新されていきます。

このようにして仕事が増えるにつれ、業務依頼書もマニュアルも増えていきました。これらはファイルをして保存されており、またマニュアルはパソコンにも入れてあるので、必要の都度、誰でもこれを見ながら仕事ができるように工夫されています。



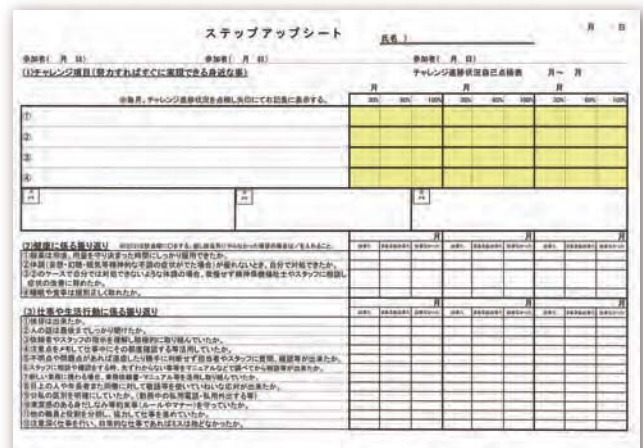
業務依頼書のフォーマット

Point 6

STEP UPシート

3か月ごとに自分の目標を設定

ろうきんでは、業務のレベルアップと生活習慣等を規則正しく



STEP UPシートのフォーマット

■ 写真で紹介する仕事の一例



①連絡便  
朝夕の1日2回、館内の連絡便の収集・配付を行う



②年金手帳・雇用保険被保険者証の現物照合 (依頼先へ出向いて作業)  
現物と台帳の照合作業。1人が読んでも、1人が照合



③パソコンのデータ入力業務 (依頼先へ出向いて作業)  
会員の新規加入に関わるパソコン入力や照合など



④Re Book  
古本の汚れなどをチェックして、冊数がまとまったら福祉施設へ送付



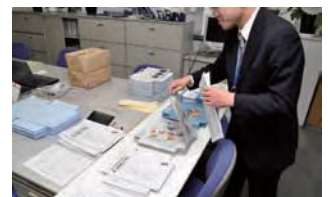
⑤データと書類の照合 (依頼先へ出向いて作業)  
データと書類の現物照合



⑥リユース業務  
事務消耗品の収集と再配付。クリップなどは重さで量を測定



⑦書類への押印  
重要書類に印鑑を押す作業



⑧セミナー用資料セット作成  
多数の資料を所定の順番どおりにセット。パンフレット折込作業も行う

業務日誌

氏名〔 〕

日付	業務内容	体調	備考(連絡事項・相談事項・提案事項 疑問点・困った点・感想・体調など)
月 日	AM	(出勤時) 5・4・3・2・1	
	PM	(退勤時) 5・4・3・2・1	
月 日	AM	(出勤時) 5・4・3・2・1	
	PM	(退勤時) 5・4・3・2・1	

業務日誌フォーマット(一部)

定着させることを目的に、3ヵ月単位で精神障害者本人が目標を立てています。その目標は「STEP UPシート」に書き込み、月1回の支援者面談(本人、山本さん、池田さん、佐藤さん、支援者が参加)にて情報共有し、その経過を業務日誌とともに見ていきます。

「STEP UP シート」には、毎月の達成度を100%のうちどれくらいか、自己評価する欄があります。また、1ヵ月を振り返って本人、山本さん、池田さん、支援者が各々コメントを記入します。そして、3ヵ月ごとに総括して振り返りとしています。

「STEP UPシート」の効果として、自分の得意なこと、苦手なことが理解でき、意識して業務に取り組み、生活改善につ

共に働く人に Interview!

重松宏昭さん(総務人事部・写真左)



精神障害者に年末調整の事務処理などの補助作業を担当してもらうようになって、残業が減りました。また、連絡便は、以前は毎日その部署の誰かがポストまで取りに行かなくてはいけないルーチン業務でしたが、これも精神障害者が席まで届けてくれるようになり、本当に助かっています。総務人事部主催の歓送迎会や忘年会にも参加してくれるので、以前にも増してコミュニケーションをとるようになりました。

福原 舞さん  
(総務人事部)



私は臨時職員の採用を担当していますので、障害者雇用の採用の手続きから、皆さんとの関わりがありました。取り立てて「精神障害者だから」というものではありませんが、あいさつをしたり、困っている様子が見てとれたら声をかけるようにしています。モデル事業開始時は戸惑いを隠せない様子でしたが、今では職員に、「これはどうしたらいいですか」などと積極的に聞いてくれています。皆さんの表情が明るくなってきているので安心しています。

有竹丈司さん  
(営業統括部  
次席調査役)



私は、企業や労働組合などを対象にした消費者教育セミナーを開催していますが、セミナーで使用する資料作成の手伝いをお願いしています。セミナーの資料は多い上に、「あさって時間ができたからやってくれないか」など、急な依頼も少なくありません。そんなとき、営業統括部には印刷機が1台しかなく、自分1人では資料を用意するのが大変でした。そこで印刷と製冊、封筒入れ等をお願いし、ミスなく丁寧に、しかも前倒しで対応してもらい、事なきを得ました。急なセミナーの申し込みも安心してお受けできるようになりました。

ながっていることが挙げられます。さらに、「目標意識や意欲が出てきている」と山本さんは評価しています。例えば、以前、パソコンが得意でない精神障害者が、「アンケート集計のパソコン業務をできるようにになりたい」という目標を書いていました。そ

の人は、アンケート集計の仕事があったら自分にさせてほしいと要望され、集中して行った結果、今ではアンケート集計ができるようになっています。

—実際に精神障害者の方を見て、“スカウト”されていますね。

**池田さん** 公募だと、面接時に調子を合わせてくるので、その人が安定しているかどうか見抜けません。「この人だったら仕事できる」という人を見つけるには、座っているだけではだめです。

—仕事を任せるときに、注意していることはありますか。

**山本さん** 本人には仕事の目的と役割を明確に伝えています。また、信頼される仕事をするために、業務の内容によっては、本人たちによる相互チェック（再調）を行うようにしています。

—佐藤さんの加入は大きな力となっているようですね。

**池田さん** メンバーに気になる症状がでていた時は「今、落ち込んでいるので注意してください」などのアドバイスを、随時もらっています。我々は最初の1年間、そういうの見抜けなくて四苦八苦しながらやってきましたが、今は全然対応が変わってきました。

—これから精神障害者の雇用を考えている企業へのメッセージを。

**山本さん** 自分たちだけでは限界があると思うので、公的機関や就労支援機関などのバックアップをどんどん活用することが大事だと思います。また、実際に現場を見ることがや研修に参加することで、精神障害者雇用の理解が深まると思います。

**池田さん** 私たちのように庫内に別のグループをつくって、そこから派遣するような形はそんなに多くないと思います。精神障害者を雇用するなら、担当者任せにしないで社内のフォローアップ体制を確立すること、障害特性を学び、自社はどこまで業務の切り出しができるかをきちんと決めることが大事だと思います。

## 担 当者に聞く ～モデル事業に参加して～



**佐藤さん** 精神障害者は休みがちというイメージがあると思いますが、作業所でもずっと休まず通所し作業している方もいました。そういう方をいかに企業が見つかるかがポイントだと思います。ろうきんの場合、職員の方が各方面へ足を運んで、関係機関とネットワークを築いてきたから出来たことだと思います。