

ステップアップで着実に“戦力”に。 評価することが仕事の原動力になる

取り組みのポイント！

採用前

- ・ 専門家の配置
- ・ 就労支援機関との連携・協力体制の強化
- ・ 業務のマニュアル作成
- ・ 仕事は一度に一つ。少しずつステップアップ

採用後

- ・ 評価することで向上心を持たせる、目標設定と振り返りで前進
- ・ 相談者(精神保健福祉士)がそばにいる安心感
- ・ お互いの信頼感を構築(信頼感があれば厳しく接しても理解してもらえる)

PROFILE

■三菱商事太陽 株式会社

三菱商事株式会社と社会福祉法人太陽の家の共同出資による昭和58年設立の特例子会社。創立以来、障害者と健常者の「共生」をモットーに、IT事業を中核に発展を続ける。業務内容は、システム開発・維持管理、システム運用センター業務、コンテンツ制作・DTP業務、OA事務代行業務。平成19年4月から精神障害者雇用開始。従業員90名。うち健常者41名(平成24年1月1日現在)。

■モデル事業期間中の精神障害者雇用結果(別府本社・東京事業所)

平成21年度 4名

平成22年度 3名

合計5名雇用継続中(平成24年1月13日現在)

■就業場所

別府本社・東京事務所

■労働時間／勤務日数(東京事務所)

大塚さん(週5日 11:00～17:00)

加藤さん(週5日 10:00～17:00)

若本さん(同)

猪狩さん(同)

竹下さん(同)

■従事作業

大手ショッピングセンター会員カード情報入力(別府本社)

格付け審査のための財務データ入力(東京事務所)

■モデル事業参画の経緯

三菱商事太陽は、大分県別府市に本拠を構えています。別府本社では、モデル事業以前から精神障害者を雇用しています。今回のモデル事業の参画においては、精神障害者雇用のさらなるノウハウの蓄積に加え、東京事務所で精神障害者のサポート体制構築と整備、能力活用の可能性を拡大することを目的としました。

採用に至るまで7つのポイント

Point 1 専門家の設置

精神保健福祉士を中心としたプロジェクト体制

東京事務所では、精神障害者の雇い入れに伴い、社内支援者として精神保健福祉士を採用することにしました。それは、精神障害者が職場に定着するためには、単に福祉的に支えるのではなく、精神障害者の労働意欲の向上や自立を促進させることが必要だと考えたからです。そこで、以前、病院や精神

障害者地域生活支援センターで勤務した経験のある日元麻衣子さんを採用しました。日元さんは同社で初めて、かつ唯一の精神保健福祉士です。今回のモデル事業の取り組みは、



東京事務所所長 齋藤さん

健康と仕事をきちんと管理する役割として「とても大きな存在」(斉藤所長談)である日元さんを中心に行うこととなりました。

Point 2 ワークサポート室の設置

健康と仕事面をサポートする 専門部署

東京事務所にワークサポート室を新設しました。ワークサポート室は、精神障害者の相談を受けたり、医療機関や就労支援機関と連携して対応することを仕事としています。また、業務の効率アップやエラー削減のため、個別にジョブコーチ支援も行っています。社内勉強会や見学者の対応、講演活動などを担当し、採用時に担当者にアドバイスを行うこともあります。

Point 3 社内外への理解促進

繰り返し説明することで理解を得る。 理解されれば不安は払拭される

東京事務所では、医療施設、リハビリテーションセンター、就労支援機関などを訪ね、精神障害について最新の情報収集を行い、社内でも共有し、理解を深め、採用を進めてきました。

また、東京事務所はシステム開発・維持管理を行っているため協力会社の方が常駐し、出入りしています。その方たちに精神障害者をご理解いただくため、説明会を随時開催し、精神障害の原因、症状、接するときの注意などを説明しました。「何の病気か、どんな病気かわからないと、逆に不安が増大してしまう」ことを避けるため、説明会は回数を制限せずに実施しました。「以前から当社が障害者雇用の会社であることは認識されていました。説明会を開いたことで精神障害者に違和感を持たれた方はいらっしゃらなかったと思います」と、斉藤所長は振り返ります。



東京事務所アウトソースチーム兼ワークサポート室 日元さん

Point 4 面談室の設置

働きやすい環境の整備

東京事務所では、仕事に集中しやすいよう精神障害者の席を壁・窓際に確保しています。

また、面談室を用意し、社内支援者といつでも相談できるようにしました。社外の就労支援機関へ電話するときなど、いつでも自由に面談室を利用できます。



職場風景



面談室

Point 5 就労支援機関の活用

ジョブコーチが実際に 仕事を体験してアドバイス

精神障害者が仕事に慣れるまで、さまざまな就労支援機関を活用しました。一人ひとりの就労支援機関の担当者に職場まで来ていただき、生活面・医療面のサポートをお願いしました。また、東京障害者職業センターのジョブコーチに、実際に本人が行うデータ入力を体験していただき、業務の進め方や、必要なツールは何かなどのアドバイスをもらいました。また、定期的に職場訪問していただき、障害特性に合わせた指導の仕方などを相談しました。

斉藤所長は、「モデル事業を開始したときは、所内の職員数よりも社外支援者の人数が多かった日もありました（笑）」と振り返ります。

採用前および採用後に関わらず、日元さんは指導に迷ったら、すぐに就労支援機関に積極的に相談し、ジョブコーチと一緒に指導法の見直し・改善を行ったといいます。また、関係する支援者を集めて支援者会議を行い、みんなで問題について話し合うこともしました。例えば、精神障害者で率直に自分の感じたことをそのまま口にする人が、直接、上司に向かって、「あなたはすばらしい!」と自分の感想をぶつけました。周囲の人たちはその態度を失礼だと受け取り、本人に注意しました。その話を支援者会議で相談したところ、主治医の先生から、「そんなときは、冒頭に『私は～』を、最後に『～と思います』をつけるとよい」と助言するようアドバイスいただきました。その方は、自分の言い方に気をつけ、言い換える努力をし、周囲のその方を見る目も変わり、人間関係がスムーズになりました。

Point 6 仕事の理解①

業務マニュアルを作成

現在、精神障害者が行っている業務は、取引先の決算書のデータ入力为主です。この仕事は勘定科目の判断が必要で、適切に選択できるようになるまでは大変な作業でした。

三菱商事太陽では、すべての業務にマニュアルを作成しています。マニュアルを作成するため、日元さんと会計の専門家と綿密な打ち合わせを行いました。そして入力前処理を行ったり、計算用



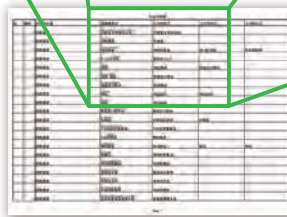
入力する箇所にマーカーされた『入力前処理』のマニュアル

エクセルシートや科目対照表を作成したり、ヘルプツールも作成しました。マニュアルにより、ある程度のレベルが確保され、各人のレベルアップも可能になりました。

例えば、決算書のデータ入力は、勘定科目を選択する必要がありますが、それに戸惑う人が多いのです。何しろシステムに登録された勘定科目は5万項目もあり、業種や企業によって微妙に科目名が異なります。決算書で「現金及び預金」という科目名の場合、システムで登録されている「現金預金」を選ぶことは容易に想像できますが、ある精神障害者は、「及び」がないから違うと判断し、新たな科目として、「現金及び預金」と追加してしまいました。

そこで科目対照表を作成し、不明な科目名が出てきたとき、何

決算書科目	入力科目①	入力科目②
売掛金工事未収入金	売掛金工事未収入金	
売掛債務	売掛金	
仮払税金	納税仮払金	税(金)仮払
キャップ取引	金利キャップ	
現金	現金預金	現金及び預金
現金・預金	現金及び預金	
現金および預金	現金預金	
しょうはん商品	商品製品	製品商品
しょうはん製品	商品製品	



科目対照表

の科目で対応できるのかを確認させるようにしました。その結果、入力時の迷いが減り、エラーの大幅削減と効率アップにつながったそうです。

Point 7 仕事の理解②

一人ひとりの課題に合わせた解決法を摸索

個人的な課題の解決も、日元さんはジョブコーチと協力して取り組みました。例えば、Aさんは時間の把握が難しく、時間内に

終わらせるための仕事配分や効率を上げる工夫が不得手です。そこで、「朝来たらパソコンの電源を入れる」のように、Aさんが出社してから行くことをパターン化し、全部リスト化しました。そしてAさんの机に砂時計を置いて、「この砂が全部落ちる前に、準備を全部終わらせる」という目安を作ってもらいました。紙にセルフチェック用のリストを作り、できたことは○、できなかったことは×をつけていき、視覚に訴える工夫もしました。その用紙には入力時間を記載していたのですが、「平均値を自分で出せるようにし

たい」という本人の希望があり、パソコン上でエクセルを使い、チェック表を作成することにしました。エクセルに計算式を入れて、入力にかかった時間を入れれば平均時間が算出されるよう、日元さんと一緒に設定したのです。その結果、平均時間がわかるようになり、以前のように1件ずつできたかできなかったかという判断ではなく、1日や1週間単位で自分の仕事状況が把握できるようになりました。

採用のポイント

～働きたいという意欲をもち、自己コントロールができるかどうか～

三菱商事太陽では、トライアル雇用を経て、採用を決定するにあたって、下記の点を留意しました。

- ①自分が病気であるという自覚を持ち、定期的な通院・服薬管理ができること
- ②職員の前で自分の症状を話せること
- ③体調が悪いとき、上司に伝えられること
- ④業務上、困ったことがあれば、上司に相談できること
- ⑤調子が悪くなったときの対応方法を身につけていること
- ⑥就労意欲があること
- ⑦基本的なビジネスマナーがあること

⑧規則正しい生活を送ることができ、決まった日時に安定して出勤できること

⑨基本的なパソコン操作ができること

⑩社外の就労支援機関に相談できる人がいること

⑨のパソコン操作については、データ入力の試験を実施しました。また、面接には必ず就労支援機関の方が同席しました。

同社では、6名の方がトライアル雇用から正規雇用へと進んでいます。1名の方は会計の勉強を極めたいとのことで、前向きな退職をされました。

採用後、定着のための3つのポイント

Point 1 ステップアップ

**まずは一つのことに集中。
習得したら次へ進む**

精神障害者たちは、最初の3ヵ月間、前処理された決算書を見ながらの単純なデータ入力を行いました。続く3ヵ月で、自分たちで前処理を行ってから入力をします。さらにその後の3ヵ月で、入力済みのものを相互チェックしました。そして、余裕ができたなら、決算書の印刷も受託します。このように段階を追って、業務内容をレベルアップしていきました。

精神障害者は2つのことを目標にすると混乱する場合がある

ので、「一つの作業に集中させ、慣れてきたら別の少しステップアップした仕事を任せる」のが、三菱商事太陽流です。

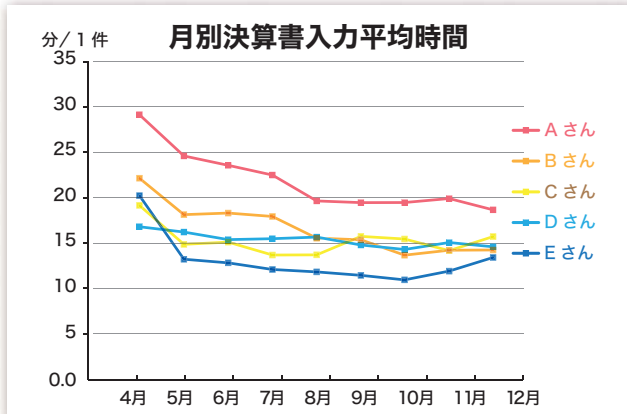
Point 2 評価

評価を数値化して、向上心を持たせる

一人ひとりのスキルアップを高めることと、仕事に前向きな姿勢を醸成することを目的に、入力の効率やエラー率の結果を毎月、表にしています。その評価をもとに、目標を毎月作成し、報告書を作成しています。

また、きちんと実績を残し評価をすることで、何が得意で、

何が不得手か明確になります。本人もレベルアップのポイントがつかめることもメリットのひとつです。



入力スピードのグラフ

Point 3 教育

職員としての責任を指導

多くの人は、評価されることに慣れていません。企業では評価されることが当然であり、それを受け止め、レベルアップしていくことが職員の責任であることを教育していく必要があります。本人が評価を受け入れるには、評価者と本人の関係が信頼できるものであること、そして評価とともに本人が、会社にとって必要な人材であるというメッセージを伝えるように心掛けています。

また、個々人の特性には配慮しつつも、改善できるところを見極め、改善を求めています。

働く人に Interview!

■若本幸一さん

決算書の入力前の準備は
大分慣れてきました。印
刷作業も行っているので
今後は力を注ぎたいです
ね。



■大塚彬さん

自分の仕事を記録してい
るのは励みになります。
少しずつスピードアップ
したり、件数を多くこな
せるようになりたいです
ね。



■加藤礼子さん

決算書の中でわからない
言葉があれば Web で調
べています。とても勉強
になる職場だと思ってい
ます。



■猪狩大樹さん

科目の最終的なチェック
を任されるようになった
ので、やりがいを感じて
います。



■竹下美奈湖さん

チームNo.1 の入力の速
さと評判の竹下さん。今
後の目標はエラーを少な
くすることです。



三菱商事太陽の皆さんは、職場以外のコミュニケー
ションも活発に行っています。ランチを一緒に食べ
たり、退社後、お茶を飲みに行ったりすることもし
ばしばです。昨年末はこのメンバーでカラオケに行
きました。職場では、お互いに目標にしたりされたり
していますが、いったん仕事を離れると5人の間
には笑いが絶えないようです。

——精神障害者同士のコミュニケーションは？

日元さん 仕事面ではお互いに教えあったり、「あの人のように正確に速く、入力できるようになりたい」など、モチベーションを持って臨んでいます。仕事以外でも積極的にコミュニケーションをとっているし、みんな仲がいいですよ。

——接するときに気をつけていることはありますか。

日元さん 自分のことを客観視して、自分がどうであるか分析することが難しい方が多いので、実績を視覚化させました。エラー内容を表にしたり、エラー率を出したり、全員のスピードを出して、自分の速さがどのくらいなのかわかるようにしました。他者と比較できる表を見せることで、「自分はみんなより遅い」と過剰反応を起こし、調子を崩したり、不安になってしまったりしてはいけないので、マイナス面だけでなく、必ずプラス面もたくさんあるとお伝えしています。

——社会人として評価されることに対して、皆さんの戸惑いは？

日元さん 障害者地域生活支援センターや精神科デイケアなどと違って、会社では評価されるのは当然。レベルアップしていき、評価されることは、会社で働く上での責任だと、毎日のように皆さんにお伝えしています。

斉藤所長 日元を見て感心するのは、あれだけの人数の悩みや相談を全部受け止めていることです。企業ですから生産性アップとか評価の話は出てくるのが当然ですが、支援者の立場からすると、精神保健福祉士の理念と相反するところが出てくるでしょう。精神保健福祉士の日元としては悩む部分もあるのではないかと察しています。

——今回のモデル事業に参加して得たことは何ですか？

日元さん 精神障害者は、難しい仕事も、小さなステップを踏んで行けばできるようになるし、戦力になると実感しました。安心できる人間関係と安定した仕事量、本人の存在価値が認められ、役割があり、期待されている。そんな環境があれば、休むこともありません。

斉藤所長 今回のモデル事業で初めて精神障害者が身近になったのですが、最初の1ヵ月くらいは私自身がどうしてよ

担当者へ聞く ～モデル事業に参加して～



斉藤さんと日元さん

いのかわからなくて、ものすごく疲れたんです。そういう話を日元にしたら「普通につき合えばいいんです」と言われて、普段どおりの私で接することになりました。多分、彼らも東京事務所を預かるちょっと怖い人という印象を持っているかもしれませんが、私自身はとても楽になって、それまで以上に彼らをよく見られるようになりました。一緒に仕事をしてみて、かなり仕事ができるという印象を持っています。

日元さん そうですね。当社の精神障害者を見ても、仕事はまれば安定した戦力に必ずなると言えると思います。私がとてもよかったと思うのは、就労支援機関との連携がうまくできたこと。その精神障害者を一番知っているのは就労支援機関なので、どんどん相談すると思います。