



日本生命特例子会社

株式会社ニッセイ・ニュークリエーション

NNC

創業30周年記念誌別冊

私たちの取組み

ともに働く





# 発刊にあたって

障がいがある私たちは、その障がい特性によって様々な「働きづらさ」を抱えています。しかし、自分の障がいを理解し工夫したり、ともに働く仲間との相互理解や支え合い、合理的配慮があれば「働きづらさ」は解消できるのではないのでしょうか。

働く意義は人それぞれ異なりますが、障がいがあっても社会に出ている人との出会い、様々な経験をしたい、そして、ただ働くだけでなく働きがいを感じたい、とみんな思っています。

当冊子では、「働きづらさ」の解消からもう一步踏み込んで、「働きづらさ」を「働きがい」へをテーマに、障がいのある私たちが働くために必要な事、工夫次第で活躍できる事、さらに社会の中で「働きがい」を得られる事を私たちのこれまでの取組み事例、私たちの生の声を交えながら、お伝えしたいと思います。

これから障がいがある人を雇用しようとする（している）企業やこれから社会へ出てともに働こうとする障がいがある方に少しでも参考にしていただければ幸いです。

2023年11月

## 表紙「ひまわり」について

「ひまわり」は当社の創業時に創刊された社内報の名前であり、当社を象徴する花です。

私たち一人ひとりが、ひまわりのように明るく元気に生き生きと働く姿をイメージしました。

# I

## ともに働く 「働きづらさ」 を「働きがい」 へ . . . 1

1. 「働く」とはどういう事か . . . . . 2
2. 働くために必要な事 . . . . . 3
  - (1) 働く土台づくり . . . . . 3
  - (2) 個々人の適性（個性）に合わせた仕事づくり . . . . . 7
  - (3) コミュニケーションの壁を取り除く . . . . . 15
  - (4) 障がいを言い訳にせず、自ら工夫しカイゼンする努力を惜しまない . . . 19
3. 長く働き続けるために . . . . . 21
  - (1) 日々のコミュニケーションでいつでも話ができる関係づくり . . . . . 21
  - (2) 相談体制 . . . . . 26
4. これからの課題 . . . . . 29

# II

## 障がいを知る . . . . . 31

1. 障がいとは . . . . . 32
  - (1) 障がいの定義 . . . . . 32
  - (2) 社会モデルと医学モデル . . . . . 32
  - (3) 社会的障壁 . . . . . 33
2. 障がいの種類 . . . . . 34
  - (1) 身体障がい . . . . . 34
  - (2) 知的障がい . . . . . 35
  - (3) 精神障がい . . . . . 35



# I ともに働く 「働きづらさ」を





## 1. 「働く」とはどういう事か

働く意義や目的は、収入を得る、自己成長、社会参加等、人それぞれだと思います。

障がいのあるなしに関わらず、会社では組織の目標を達成し、お客様と約束した業務品質や納期、価格を守るために職場の同僚や上司とともに働きます。

働いて一定の給与を得るという事は、合理的配慮を受けつつも決まった労働条件（就業時間・休暇等）・ルールの中で働き、評価される厳しさを伴うという事を私たちはきちんと理解しておく必要があります。

一般就労では福祉サービスや福祉的就労とは異なり、

○自分の障がいのある程度コントロールできる

○上司や同僚と一定の関係を築ける

（コミュニケーションは苦手であっても最低限の報連相ができる、困った時に自己発信できる 等）

○業務遂行のために努力できる

事が必要となります。

### <一般就労と福祉的就労との違い>

	一般就労	福祉的就労
立場	社員（従業員）	（制度・施設の）利用者
受けられるサポート	合理的配慮内のサポート 自らの工夫と努力が必要	利用者の意向や気持ちを尊重した最大限のサポート
平均賃金	170,000円 ※1	就労継続支援事業所 A型 81,645円 ※2 就労継続支援事業所 B型 16,507円 ※2

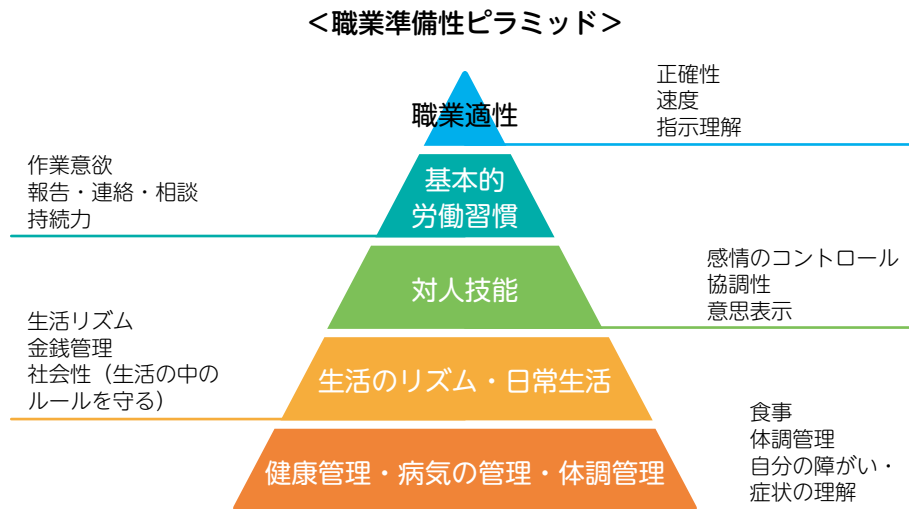
※1…当社水準・4大卒初任給（令和5（2023）年4月現在）

※2…出典：厚生労働省「令和3年度工賃(賃金)実績について」



## 2. 働くために必要な事

継続した就労には様々なスキルが必要です。そのスキルを段階的に整理したものを「職業準備性ピラミッド」といいます。職業準備性ピラミッドは基礎的な能力から順に積み上がっています。



### (1) 働く土台づくり

#### ①健康管理・病気の管理・体調管理→障がいの理解と受容

一般就労では障がいへの合理的配慮はありますが、一定の労働条件（就業時間・休暇等）・ルールに従って働く必要があります。

合理的配慮を受けて働くためには、自分自身の障がいを正しく理解し受容する事、それを相手にきちんと伝えられる事が重要です。

障がいの理解・受容とは、自分は何ができて何ができないのか、苦手な事や得意な事は何かを知り、できない事や苦手な事があっても工夫次第でいろいろできると気づき、前向きに行動する事です。

私たちNNCは、創業時より「お互いの障がいを理解し支え合う」事を大切にし、それが企業風土として根付いています。

しかし、創業時の身体障がい（肢体不自由と聴覚障がい）がある社員が多数を占めている状況から、2012年頃より精神・発達障がいの社員が急激に増え続け、身体障がいとは全く異なる十人十色の様々な特性がある社員の対応に苦慮し、戸惑う事が多くなりました。

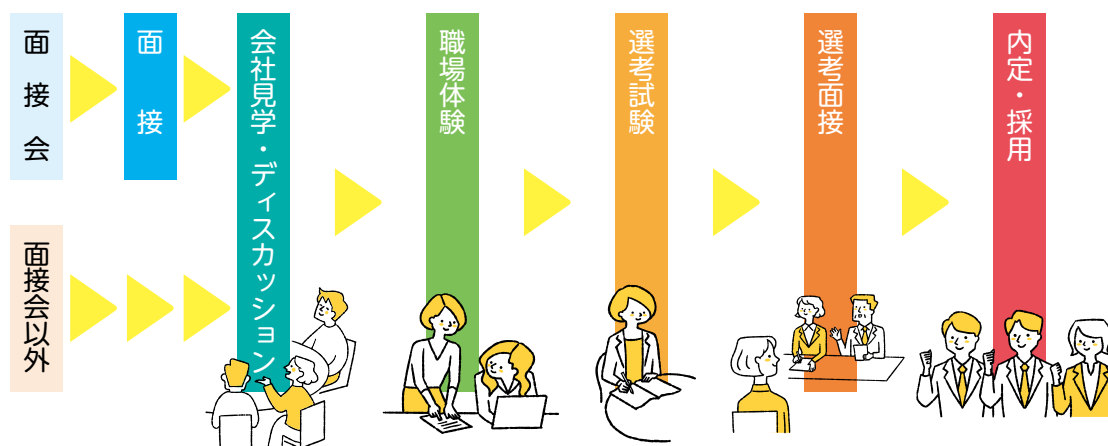
そこで、役付者を中心にジョブコーチ研修や合理的配慮をはじめとする社外研修を受けたり勉強会を行ったりし、日々の社員対応の中で試行錯誤を繰り返しながら、社内全体に障がい理解のすそ野を広げるべく、研修等の取組みを少しずつ充実させてきました。



## 《NNCでの取組み①採用活動》

2週間の職場体験やジョブコーチ面談、採用面接を通じて、障がいの理解と受容がどの程度できているかを見極めています。

### ＜社員採用の流れ＞



### ジョブコーチの声

働く上で、「自身の障がいを受容し、向き合っているか」という事は、能力を最大限発揮しながら長く働くために必要不可欠な要素です。

私たちNNCでは17名のジョブコーチが、職場体験生や新入社員、時には既存社員に対して、第三者として面談を実施し、アセスメントとアドバイスを行っています。

面談結果を会社や所属へ繋ぎ、「人と職務のマッチング」に努めています。

障がいのある社員が安心して、いきいきと働き続ける事ができる環境の橋渡しが、我々ジョブコーチのミッションです。



主任 林 浩輝さん（肢体不自由）



## 《NNCでの取組み②障がいの相互理解への取組み》

新入社員については、入社後約1週間の新入社員研修の中で、お互いに自分自身の障がいやそれに対する工夫、配慮してもらいたい事について、伝え合う時間を設けています。

また、その後も継続して各種社内研修、各所属でのミーティングやディスカッションを通じて、自分自身の障がいでだけでなく、他者理解への取組みも行っています。

### 社員の声

私は健常者とともに学生生活を送ってきたので、外見だけではどのような障がいかわからない社員に障がいについて尋ねる事は難しく、最初はどう接すればよいか悩みました。

しかし、障がい特性等を聞く事で接し方が分かり、会社での会話がスムーズにできたので、伝え合う機会は素晴らしいと思いました。

また、障がいについて伝え合う事で自分は特別な人ではなく、配慮をお願いするのは悪い事ではないと思えるようになりました。

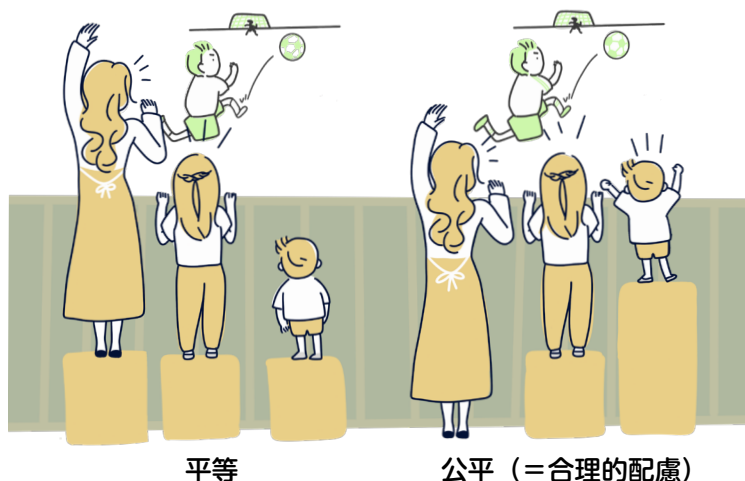


石丸 純さん（内部障がい）

### <合理的配慮とは>

障がいがある人が社会生活を送る上での困難や不便を取り除いたり軽減したりするための配慮の事。

事業者には過度な負担にならない範囲で対応する事が求められており、障がいのある人と事業者が話し合いながら対応を検討する事が大切です。





## ②生活のリズム・日常生活→生活基礎力（食事・睡眠・運動）

体調不良により仕事を休む事は誰にでもあり、仕方がない事ではあります、その分のフォローを誰かが代わって行わなければならないのが会社です。

働く上では、毎日決まった時間に出社して与えられた仕事ができる事が大前提です。

自分の障がいと上手くつき合い、一定の体調を保ち長く働き続けるためには、規則正しい生活リズムと生活基礎力（食事・睡眠・運動）をしっかりと身に付けておく必要があります。

しかし、食生活・睡眠の乱れやストレスから体調・メンタルの不調を起し、突発休暇を取る社員が多く、長期の傷病欠勤に至る社員もいます。

そこで、個別の社員対応だけでなく全社取組みとして、健康経営推進委員会を立ち上げ、健康経営宣言を発信するとともに社員の健康維持のための様々な取組みを行っています。

### 《NNCでの取組み》

専門家を講師に招いた健康セミナーや下肢障がいがある社員も参加できる椅子ヨガセミナーの開催、健康状態を記録するウェアラブル端末の貸与、社内ジムの開設、社内敷地内の全面禁煙、ウォーキング推進（委員会活動）に取り組んでいます。

#### 社員の声

運動不足解消のため何か1つやりたいなと思った矢先、椅子ヨガのポスターがふと目に留まりました。やってみようかな…と思って参加しました。

腹式呼吸、胸郭呼吸といった様々な呼吸方法があり、「戦士のポーズ」「ワシのポーズ」等のポーズもありました。適度な運動で首の周りや肩甲骨の筋肉をほぐす事ができました。参加する度、運動した！と達成感が得られます。



奥村 駿介さん（聴覚障がい）



## (2) 個々人の適性（個性）に合わせた仕事づくり

### ①職業適性→職場体験

同じ障がいでも、障がい特性や得意・不得意は一人ひとり異なります。

業務が向いているか向いていないかは、様々な障がい特性を持つ私たちにとっては非常に重要な点です。適性がある業務につけば、ストレスが少なくなりワークライフバランスの取れた充実した会社生活を送れるからです。

社員が充実した会社生活を送る事は、会社側にとっても社員の定着率向上や能力発揮につながる等の良い影響があるはずです。

### 《NNCでの取組み》

採用前に、求職者・会社双方が職務適性のマッチングを行うため、2週間で2つの部署の職場体験を実施し、基礎的日常生活、作業力、作業態度、対人関係等の観点でアセスメントを行っています。

#### 社員の声

元々うつや社会不安障がい、自律神経失調症による慢性的な耳鳴りがあり、前職では適応障がいになり退職せざるを得ませんでした。

その後NNCとの出会いにより、職場体験を通じて「働く」事への勇気ができました。周囲の理解と支援を感じ、前向きに働ける職場環境に大変感銘を受け、入社を決意しました。

現在は住所不明調査の業務を中心に、上司と連携しながら業務遂行し、やりがいを感じながら業務に励んでいます。



山田 裕介さん（うつ・不安障がい）

## ②職業適性→事務工程の分解

同じ障がいでも、障がい特性や得意・不得意は一人ひとり異なります。

決められた業務単位で仕事を行うのではなく、事務工程を洗い出し、1つの事務を分解・分業する事により、一人ひとりの適性に合った仕事をつくる事ができれば、組織として最大限の力を発揮できます。

当社では従来、1つの業務を1人で完結させる事務スタイルでしたが、社員の体調不良による急な休暇で業務がストップする事が課題としてありました。また、受託業務の種類や量が徐々に増えてくる中で大量の事務処理への対応が必要となり、チーム全体で1つの業務を行う形に変えていきました。

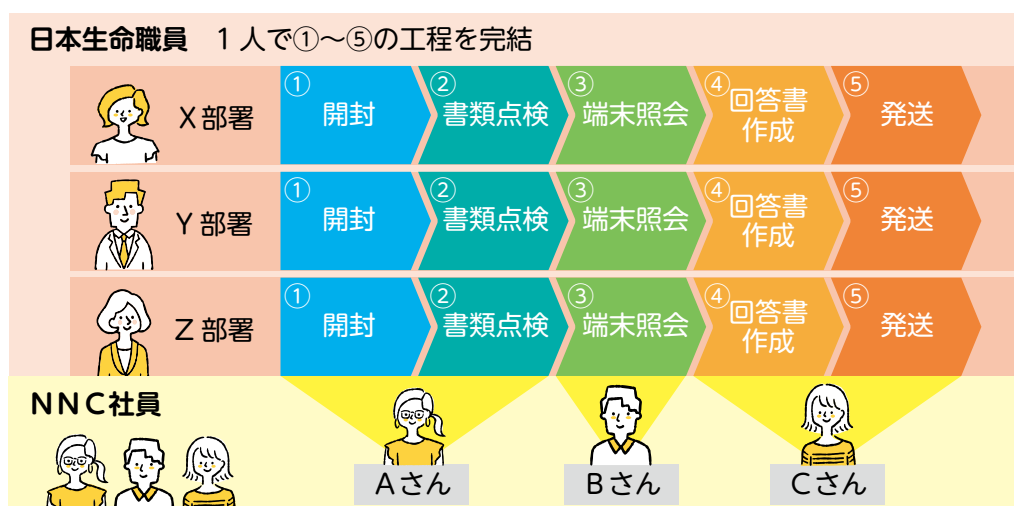
特に得意・不得意の凸凹の大きい精神・発達・知的障がいがある社員が増加してきてからは、特性に合わせたきめ細やかな事務構築が課題となりました。

### 《NNCでの取組み》

通常、1つの業務を1人で完結させるところ、当社では事務工程を分解し、複数人の社員で事務を行っています。

事務工程を細かく分解する事により、入力に得意な人は入力処理を、正確な仕事が得意な人は書類の点検処理を、状況に応じ適切な判断ができる人は判断業務を担当する等、特性に応じた業務ができます。

#### <事務工程の分解>



本社の縦割組織で行なわれている同類事務をNNCでは一括して処理



### ③基本的労働習慣→マスター・マイスター制度

前述の「②職業適性→事務工程の分解」で紹介した通り、1つの事務工程を分業する事で1つひとつの処理単位が小さくなり、習得しやすくなります。

当社では、業務目標を明確にしモチベーションアップを図るとともに、社員の能力を見える化する枠組みとして、「マスター・マイスター制度」を設けています。

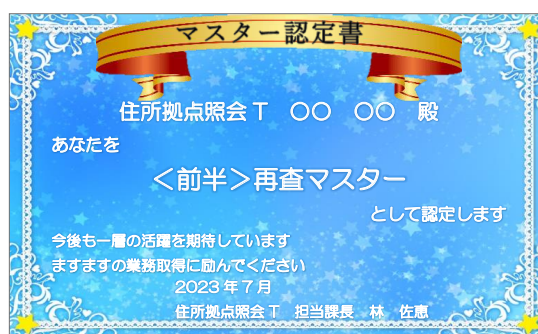
毎年年初に行う能力開発面談で社員と上司が目標をすり合わせ、面談結果に基づいて、社員一人ひとりの成長（育成）目標を立てています。

また、所属によってはマスター・マイスターを取得した社員に認証カードを渡したり、全体への成果発表を行ったりしています。

#### <マスター・マイスター制度>



#### <マスター・マイスター認証カード>



## 社員の声

マスター・マイスター制度はおおよそ5,6年前に始まったと先輩に教えていただきました。

目に見える形で分かりやすく習得の有無がわかるので、習得できた時は嬉しく、習得できていない項目を新たに埋めようという意欲が生まれました。

はじめてマイスターをいただいた時の感動は今でも覚えています。部長からもお祝いのメールをいただけてとても嬉しく思い、その時のメールを記念に残しています。



徳山 美桜さん (発達障がい)



## ④対人技能→特性を踏まえた教え方の工夫

同じ障がいでも、障がい特性や得意・不得意は一人ひとり異なります。

そのため、業務の習得においてもその人の特性に合わせた教え方の工夫が必要になります。特に発達・知的障がいのある人には、どのような教え方が合うのか確認しながら進める事が大切です。

また、教えてもらう人からも、普段自分がどのような工夫をしているのか、どのような配慮をしてもらいたいのかをきちんと伝える事が大切です。

### <習得に際しての課題例>

#### ●マニュアルを見てもわからない

→言葉で説明する聴覚情報の方がわかりやすいのか

#### ●説明を聞いてもわからない

→マニュアル（文字や図）のような視覚情報の方がわかりやすいのか

→マニュアルや説明よりも実際にやってみる方が理解しやすいのか

#### ●メモが取れない

→説明を聞きながらメモを取れないのか

→要点をまとめる事ができないのか

→何を書けばいいのかわからないのか 等

当社では、教える人も教わる人もそれぞれに障がいがある社員です。例えば、聴覚障がいのある社員が手話のできない新入社員のアドバイザーをする、明確な言葉で論理的に説明するのが難しいと感じる社員が曖昧な表現を苦手とする社員に順を追って細かく仕事を教える等、双方の特性や相性がかみ合わないとつまずきのきっかけにもなりかねません。そのため、誰が誰に教えるのか慎重に検討するとともに、適宜管理者がフォローを行っています。

## 《NNCでの取組み①マニュアル》

従来は文字中心のマニュアルを作成・使用していましたが、障がいの多様化に伴い、現在は図や写真を中心としたマニュアルを作成・使用しています。

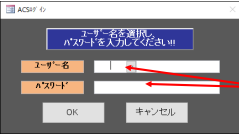
### <マニュアル例>

1-1. 不着通知受付 (ACSに不具合が出たときは必ず不着受付リーダーに連絡する！)

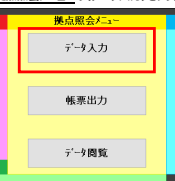
1. ACSに不着通知のデータを入力する。

①不着受付リーダーから不着通知(カク証)の束を受け取る。

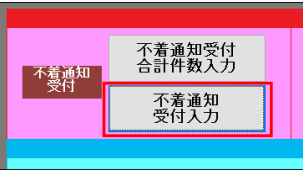
②ACSにログインする。(自分のIDがなければ、アドバイザーにログインを依頼する。)




③拠点照会メニューの「データ入力」をクリックする。



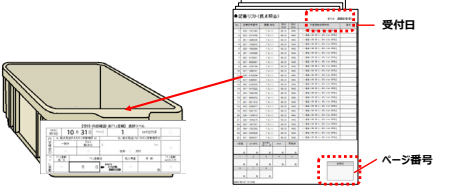
④画面左上あたりの「不着通知受付入力」をクリックする。



⑤「登録リスト」と、「登録リスト」に載っている証書に対応する「M/F」をセットする。



⑥進捗ラベルの(NNC受付日)と(ページ番号)に対応する⑤をコンテナに入れる。



⑦コンテナをアドバイザーに渡す。

### 社員の声

現在のマニュアルはフロー図やPC画面が多く掲載されており、誰が見ても読解しやすく、幅広い特性にもマッチした内容です。

また処理手順の追加・変更がある場合は随時メンテナンスを行う等、必要に応じて柔軟に対応しています。

常に読み手側の目線に立って制作しているからこそ、特性の多様化に対応したNNCのマニュアルがあるのだと思います。



時川 真治さん (発達障がい)



## 《NNCでの取組み②アドバイザー制度》

新入社員には入社後3ヵ月間、マンツーマンでアドバイザーが付き、業務および会社生活全般にわたって、指導・サポートを行っています。

また、新入社員・アドバイザーには各々ジョブコーチが付き、困り事や悩み事がないか定期的なヒアリングを行ったり、アドバイザー同士でアドバイスし合う場を設けたりとサポート体制を取っています。

### 社員の声

入社後3ヵ月間のアドバイザーサポート期間は私の社会人生活の基盤となり、新たな生活への不安を減らす機会となりました。

NNCに入社する前は大学生として過ごしてきましたが、学生と社会人の生活の違いに戸惑いました。また、個人情報を取り扱う業務なので、上手く仕事ができるかどうか不安でした。しかし、アドバイザーの方に不明な点や悩みを相談した事で、少しずつ不安を払拭する事ができ、仕事にも慣れていきました。



加藤 晴子さん (発達障がい)



## 社員の声

私がアドバイザーをするにあたり意識している事は、「自分が当たり前だと思っている事でも優しく丁寧に説明する」事です。

新入社員は新卒、中途関係なく全員NNCでの会社生活をはじめて過ごします。

私が当たり前だと思っている事でも、新入社員にとっては当たり前ではない事がたくさんあると思います。

私は業務の事だけでなく、NNCでのマナーやルールも、ひとつひとつ丁寧にわかりやすく教えるよう意識しています。



奥野 みかさん（発達障がい）





### (3) コミュニケーションの壁を取り除く

聴覚障がいとひとと言ってもその聞こえ方は一人ひとり異なります。

聞こえない事による困り事は、「連絡事項や打合せの内容がわからない」といった仕事上の事だけではありません。

仕事を離れたちょっとした会話が聞こえない事によって、「みんなが楽しそうに話しているのに話の輪に入れない」等、職場の人間関係を築く上でも困り事となります。

そのため、聴覚障がいのある人と聴者がともに働くためには、双方ともコミュニケーションの壁を取り除く努力が必要不可欠です。

当社創業時はほとんどが身体障がいのある社員で、肢体不自由と聴覚障がい者が半数ずつを占めており、コミュニケーションの壁がありました。互いに「手話を使う・使わない」で揉めた結果、手話委員会が誕生し、聴覚障がいのある社員が手話を教え、社員全員で手話を学ぶというNNCの原点となる取組みがスタートしました。

最近では手話が使えない聴覚障がいのある社員もいますが、当社では、手話を第二の言語として位置づけ、みんなで学ぶ取組みを現在も継続しています。



## 《NNCでの取組み①手話コミュニケーター》

手話委員会が設立されて以降、定期的な手話教室の開催や手話等級認定制度の設立と様々な取組みを行ってきましたが、その中の一つに手話コミュニケーター制度があります。

社内には仕事で使用する多くの専門用語があります。手話コミュニケーターとは、社員自らが的確な表現でそれらを伝える社内の手話通訳士で、一定の基準を満たした社員が任命されます。

任命後は朝礼や会議、勉強会等の通訳として活躍しています。

手話コミュニケーターを目指して、手話の勉強や社外の手話検定試験に挑戦する社員が多くいます。

### 社員の声

手話コミュニケーター制度は、「お互いの障がいを理解し支えあう」というNNCの魅力の1つだなと思います。

手話という言葉を使って、社内の通訳だけでなく社外でも持ちつ持たれつのか関係を構築する事ができます。

更に流暢に手話や読み取りができるようになりたいです。

今後もコミュニケーターや手話ができる人をもっと増やし、今以上に情報量の差が均等になるように微力ながらも努めていきたいと思っています。



副主任 松井 美樹さん (内部障がい)  
(手話コミュニケーター)



## 《NNCでの取組み②コミュニケーションツールの導入》

聴覚障がいのある社員も聴者も手話の習得度は人により様々です。そのため、手話だけでなく聴覚障がいのある社員とのコミュニケーションを補完するために、話した言葉が文字に変換されるコミュニケーションツール（ポケット社「ポケット」等）を導入しています。

日常の業務や面談、会議等の際に、内容や状況に応じて伝達手段を使い分けています。

### 社員の声

ポケットは100%きちんと翻訳されず、会議等で向かい側に座っている人の声がポケットに入らない等不便を感じる部分はあります。

ですが、ポケットがある方がないよりも大体の会話が分かります。

不便を感じる部分がより良くなって、健常者と更に会話ができるようになったら良いなと思いました。



副主任 北脇 愛子さん（聴覚障がい）





## 《NNCでの取組み③コミュニケーション能力向上に向けた勉強会》

聴覚障がいのある社員がその能力をより発揮できるよう、コミュニケーション能力（考える力・読む力・書く力）を身に付けるために、「学びの会」を開催（あすなる委員会運営）しています。

「学びの会」では月に1回、新聞記事等の課題が参加者に配信され、参加者はその内容を要約したものを提出します。提出された回答はあすなる委員会にて添削し、参加者へ返します。

### 社員の声

この取組みのおかげで、「文章の要点はどこで、どのようにまとめたら簡潔に相手に伝わるか」を効率的に考え、伝える力が上がりました。

すべての文章がうまく起承転結で終わるわけではなく、ひねくれたものもあつたりします。多様な文章を前にして、どのように読み取るか、どの情報を拾って要約していけばいいのか考えます。

回数を重ねるごとに自分の弱点を知り、対策を練り、次の回ではその点を克服すべく頑張る楽しさがあります！



安達 彩花さん（聴覚障がい）

### 「定期的な学習」を習慣づけるために

600文字程度の文章(コラム)を読みといて  
(まとめて)  
内容を300文字程度に**要約して**もらいます。

- ①月に1~2回、実施する予定です。
- ②要約頂いた内容はあすなる委員中心で確認致します。そのうえで、皆さんにお返します。
- ③私たち、あすなる委員も皆さんと一緒に勉強します!!



「大」が足りません

結果を出し続け、いけば表舞台から消えるのがプロの世界である。しかし、そういった厳しさに負けないくらいリーグ・エンゼルスの大谷翔平選手は周囲の評価を気にせず、現状に満足せず目標達成に近づけば更なる結果を残そうと努力しようと試みる。100年に1人の高みにたつてもそこでは満足しないに過ぎない人物である。

●●●チーム ○○ ○○

し頑も  
よ張う  
うり少  
うま

### 解説

作者が伝えたいことをきちんとつかんでまとめられており、かなり良くなっていると思います。ですが、細かい所の表現に気になる箇所がいくつかあります。次は下記を参考に文章を作ってみましょう。

#### ①言葉のチョイスが元の文章と合うかどうかを考える。

「結果を〜世界である」という表現は綺麗にまとめられていると思います。ですが、その後の「周囲の評価を気にせず」と「努力しようと試みる」は本文と異なっています。確かに、大谷氏はインタビューで余裕すら感じさせていますが「周囲の評価を気にしていない」とは限りません。そして、「努力しようと試みる」のではなく「努力する」のが大谷氏です。

#### ②語彙力を身に着ける。

「そこでは満足しないに過ぎない人物である」という文章は違和感があります。「そこでは満足しない人物である」という文で内容は伝わります。要点を見つけ出してまとめることができているので、今後は色々な本や文章を読んで「文章作成の感覚」を養うと、より良い文章が作れるようになると思います。頑張ってみましょう!

## (4) 障がいを言い訳にせず、自ら工夫しカイゼンする努力を惜しまない








障がい特性は人により様々で、仕事をする上での困り事も一人ひとり異なります。

できないとあきらめたり配慮を求めたりするだけではなく、自分で障がいをカバーし仕事をしやすくする工夫も大切です。

当社では創業期より業務改善提案運動（グループ活動・個人活動）に取り組んでおり、個人活動では自分の障がいをカバーする様々な提案がされています。

また当取組みでは、自分のための改善だけでなく、他の人が困っている・やりづらそうな事の改善に取り組む社員や、似た特性がある後輩に自分の経験を元に工夫をアドバイスする社員もおり、創業時からの「お互いの障がいを理解し支え合う」風土が体現された活動となっています。

### <改善事例紹介①> 提案者（障がい名）：頸椎損傷

2010年入社	提案者(障がい名)：頸椎損傷
【テーマ】 <b>4. 定規使用時の負担軽減</b>	
【テーマ選定理由】 手指に障がいがあるので、定規で直線を引くのがとても難しい。	
【改善費用】 88円	
<p style="text-align: center;"><b>困り具合(現状の問題)</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>書類作成時に線を引くことが度々あるが定規を使っても真っ直ぐ線を引けない。</p>  </div> <div style="width: 45%; text-align: center;">  </div> </div> <hr/> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>手指に障がいがあるので、定規を固定しづらく、固定できても自分の手で定規が隠れてしまい線が真っ直ぐ書けない...</p>  </div> <div style="width: 45%; text-align: center;">  </div> </div>	
<p>■改善前の概要■ 資料作成時に定規を使用し、斜線や直線を引く場合があるが、手指に障がいがあるため、線が途切れたり、真っ直ぐな線が書きづらい。</p>	
<p style="text-align: center;"><b>改善内容</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;">  <p>★学校の先生が使っていた大きな定規が参考。</p> </div> <div style="width: 45%;">  <p>★定規に補助具(取っ手)をつけた。</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="width: 45%;">  <p>★定規を固定しても定規が隠れない。</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>■効果■</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆取っ手をつけたことで、力が入りやすく定規を固定できるようになった。</li> <li>◆スムーズに直線や斜線が引けるようになった。</li> </ul> </div> </div> <p>■改善内容の解説■ 手指に障がいのある人は薄い定規を固定することが難しく、固定できても自身の手で定規が隠れてしまい線を書くことが難しい。定規に取っ手をつけることによって手指に障がいがあっても固定しやすく、定規が隠れることもなくなり、線を真っ直ぐ引くことが出来るようになった。</p>	

身体障がい

<改善事例紹介②> 提案者(障がい名): 精神障がい

2012年入社	提案者(障がい名): 精神障がい
【テーマ】 <b>15.電話対応が悩まずできるマニュアルの作成</b>	
【テーマ選定理由】 かかってきた電話にどのように対応しているか困り、緊張してスムーズに対応できないため。	
【改善費用】 マニュアル作成 0円	
<b>困り具合(現状の問題)</b>	
<p>■改善前の概要■</p> <p>電話対応への緊張や電話対応のプロセスが理解しづらかったため、スムーズに対応できず、通話の内容を聞き漏らしてしまうことがあった。</p>	

<b>改善内容</b>	
★聞き漏らしや聞き流してしまうことが少なくなった。	
★マニュアルを見ることで緊張せずに落ち着いて対応できる。	
	<p>Q1.マイクログの連絡先住所が分かりにくいので教えてほしい。</p> <p>A. ● ● ● ● ● ●</p> <p>Q2.アーカイブやマイクログに社印を押印してほしい。</p> <p>A. ● ● ● ● ● ●</p>
<p>■効果■</p> <p>◆マニュアル作成前に比べて落ち着いてスムーズに電話対応できる。</p>	
<p>■改善内容の解説■</p> <p>電話対応に悩まずスムーズに取り組めることで、対応者の緊張や聞き漏らしも少なく抑えることができ、この業務のストレスフリー化や、聞き漏らしから生じるコミュニケーションの齟齬(そご)も削減することができた。</p>	

<改善事例紹介③> 提案者(障がい名): 発達障がい

2013年入社	提案者(障がい名): 発達障がい
【テーマ】 <b>20.リスト見間違い防止ツールの作成</b>	
【テーマ選定理由】 特に正確な入力求められる処理においては、各自でものさし等を使って入力項目を見やすくする等しているが、中々ミスが減らない。	
【改善費用】 1個21円	
<b>困り具合(現状の問題)</b>	
<p>■改善前の概要■</p> <p>確認する項目が何行にもまたがる場合、見たいところだけにピンポイントを絞るのが難しく、見間違いからミスが起こることがあった。</p>	

<b>改善内容</b>	
<b>確認したい行だけが見えるツールを作成した。</b>	
<p>上下を見えなくしたことで 確認項目がさらに見やすくなった!</p>	
<p>【使用例】「拡大鏡」をつけて更に見やすくなった</p>	
<p>■効果■</p> <p>◆確認ミスを大幅に減らすことができた。</p>	
<p>■改善内容の解説■</p> <p>確認したい行だけが見え、幅も行に合わせて調整できるため、とても見やすくなった。</p>	



## 3. 長く働き続けるために

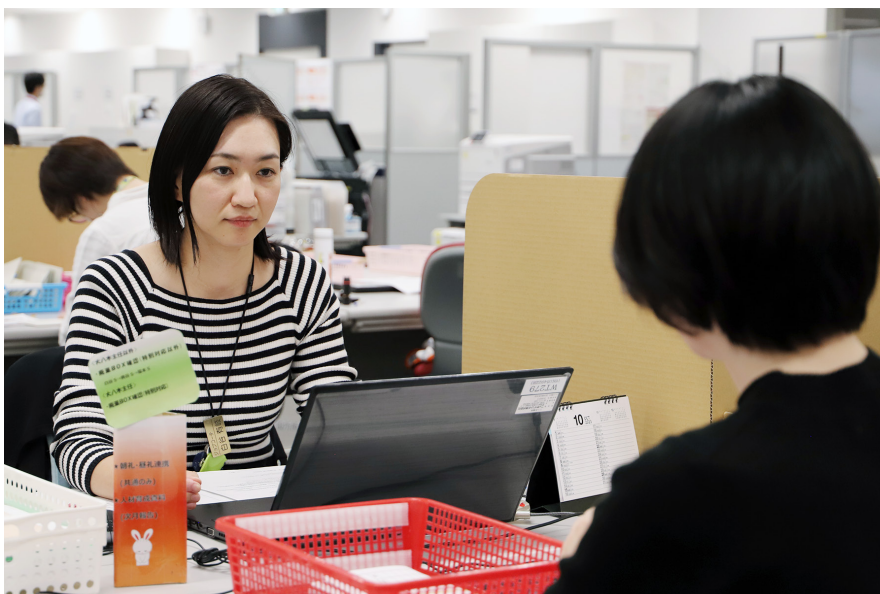
### (1) 日々のコミュニケーションで いつでも話ができる関係づくり

ちょっとした事をきっかけにメンタルが不安定になる社員は多くいます。なるべく早く不調に気づき対応する事で、安定した勤務へのリカバリがしやすくなります。そのため、管理者は日頃から社員の様子をよく見たり、声掛けを行ったりしています。

#### <メンタル不調の予兆例>

- 勤怠面…急な休みや遅刻が増えた、出勤時間がギリギリ 等
- 健康面…顔色が悪い、元気がない、口数が減った 等
- 業務面…ミスが増えた、イライラしている 等

何かあった時に相談しやすいようハードルを下げておく（社員からは相談しやすく、管理者からは相手をよく知っておく）ためにも、管理者・社員はお互いに普段からちょっとした会話をしてコミュニケーションを取っておく事が大切です。



## 《NNCでの取組み①日報》


副主任以下の社員は、毎日手書きの日報を記入しています。手書きにする事で文字や書きぶりがいつもと違う等により、心情面の変化をキャッチできます。

業務報告の他にもその日の体調や仕事の相談、気になった事、失敗した事、プライベートな生活面の事等、記入内容は様々です。

面と向かってはあまり話さない社員も日報には書く、という場合もあります。

内容によっては、即座に詳細をヒアリングし、役付者で共有・解決を図るケースもあり、日々の見守りツールとして大切な役割を果たしています。

### <日報>

業務日報				月 日 ( )	
本日の処理内容・業務目標・達成率				処理印又はスタンプ印	
AM		件	%		
PM		件	%	(体調) 今の状態に○を記入 	
				睡眠	
				就寝時間	起床時間
				:	:
				体調管理	
食事		体操			
昨夜	朝	昼	朝	昼	
食べた	食べた	食べた	した	した	
食べてない	食べてない	食べてない	していない	していない	
日報提出前の確認チェック				上司確認印 (サイン可)	
OKなら✓を記入	○キャビネットに保管しましたか？	①USBキー		主任	
施錠再査者名		②シャチハタ印		課長	担当
		③処理印		代理	課長
		④出勤カード		部長	取締役
		⑤社章		部次長	
	○キャビネットを施錠しましたか？				
	○自席の周りに書類の放置、ゴミ等は落ちていませんか？				
2022.7					

### 管理者の声

毎日の朝一番の仕事は日報確認。チームメンバーが30名以上おり毎日声掛けする事が難しいのですが、日報を通してメンバー全員とコミュニケーションを取る事ができます。書いている内容は一人ひとり異なり、嬉しい事や悩んでいる事、どれくらいの処理をしたのか、何を覚えたのか等、日報からその人の成長を感じる事ができるため、日報を見る事が私の楽しみの一つであり、モチベーションアップに繋がっています！！



主任 白谷 有岐さん (聴覚障がい)

## 《NNCでの取組み②個別面談》

社員からの申し出の他、気になる行動が見られた時には管理者から声を掛け、個別面談を実施しています。面談で状況把握を行い、役付者で共有・解決を図ったり、必要に応じて産業医・臨床心理士や支援者と連携を取りながら対応します。

### 社員の声

個別面談は、普段中々話しづらい仕事の悩みや心身の相談等を聞いていただけます。入社一年目の頃は、こういった内容を相談すべきか、どのタイミングで話すか等がわからず悩む事がありましたが、相談する事によって、日々の業務を通して仕事への意識や捉え方等が少しずつ変わってきました。

話を聞いていただく事で気持ちの切り替えもできると考えます。一人で抱え込まないのがベストです。



長谷川 雄大さん（発達障がい）



## 《NNCでの取組み③育成状況フォローシート》

社員の経歴や特性、これまでの面談記録を「育成状況フォローシート」に記録しています。シートに記録を残す事で、上司や本人が異動した際にもこれまでの経緯がわかり、スムーズな指導やフォローに役立っています。

### ＜育成状況フォローシート＞

育成状況フォローシート (氏名 ○○ ○○ 入社年月 ○年○月)		<勤怠状況> 傷病欠勤・時短勤務・再立時短勤務等欠勤時の期間・傷病名・特記事項 勤務実態特記事項(就業上支障を来す事項・懸念事項 EX突然休・遅刻早退・事故欠勤等々)																																																																																																			
<障がい内容> <得意・不得意な事> <配慮を要すること> <通院状況・服薬等> <支援機関・支援者>		<指導内容> 日常業務運営を通じた指導内容・気づき・トラブル事象等々																																																																																																			
<職務歴> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年月</th> <th>所属 部</th> <th>所属 エム(グループ) 課</th> <th>その他(後等)</th> <th>年月</th> <th>所属 部</th> <th>所属 エム(グループ) 課</th> <th>その他(後等)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table> <委員会歴> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年月</th> <th>委員会名</th> <th>役</th> <th>年月</th> <th>委員会名</th> <th>役</th> <th>年月</th> <th>委員会名</th> <th>役</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table> <新人アドバイザー歴> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年月</th> <th>新人社員名</th> <th>年月</th> <th>新人社員名</th> <th>年月</th> <th>新人社員名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table> <資格取得内容> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年</th> <th>資格名</th> <th>年</th> <th>資格名</th> <th>年</th> <th>資格名</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table> <社内外表彰> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年</th> <th>表彰内容</th> <th>年</th> <th>表彰内容</th> <th>年</th> <th>表彰内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table> <社会貢献歴> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年</th> <th>貢献内容</th> <th>年</th> <th>貢献内容</th> <th>年</th> <th>貢献内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table> <自己研鑽歴> レベルアップ通信講座受講歴 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年</th> <th>講座名</th> <th>結果</th> <th>年</th> <th>講座名</th> <th>結果</th> <th>年</th> <th>講座名</th> <th>結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td> </tr> </tbody> </table>				年月	所属 部	所属 エム(グループ) 課	その他(後等)	年月	所属 部	所属 エム(グループ) 課	その他(後等)									年月	委員会名	役	年月	委員会名	役	年月	委員会名	役										年月	新人社員名	年月	新人社員名	年月	新人社員名							年	資格名	年	資格名	年	資格名							年	表彰内容	年	表彰内容	年	表彰内容							年	貢献内容	年	貢献内容	年	貢献内容							年	講座名	結果	年	講座名	結果	年	講座名	結果							
年月	所属 部	所属 エム(グループ) 課	その他(後等)	年月	所属 部	所属 エム(グループ) 課	その他(後等)																																																																																														
年月	委員会名	役	年月	委員会名	役	年月	委員会名	役																																																																																													
年月	新人社員名	年月	新人社員名	年月	新人社員名																																																																																																
年	資格名	年	資格名	年	資格名																																																																																																
年	表彰内容	年	表彰内容	年	表彰内容																																																																																																
年	貢献内容	年	貢献内容	年	貢献内容																																																																																																
年	講座名	結果	年	講座名	結果	年	講座名	結果																																																																																													

### 管理者の声

私は昨年度チームが変わったのですが、最初の面談の際もこのシートに事前に目を通しておく事で、話の材料にする事ができました。

中には驚くような内容もありますが、詳細が分かる事でスムーズな対応ができるので、とても役立っています。



課長代理 倉山 恵利香さん (聴覚障がい)

## 《NNCでの取組み④人材定着・育成会議》

社員の職場定着・育成を目的に、チームの枠組みを超えた部全体で社員の定着（勤怠）状況や不安定社員への対応状況、新入社員の育成状況等を共有しています。

様々なケースを共有する事で他チームの対応方法が参考となったり、チームを超えた社員の見守りにも繋がっています。

また、状況に応じてケースカンファレンスを実施する場合があります。

### 管理者の声

人材定着・育成会議ではチーム員の育成や日々の対応で行詰った時等、他チームの対応を知る事で参考になる事も沢山あります。

社員が多くなってきた昨今はジョブコーチとしてもなかなか全員に目が届かない。そんな時は会議で情報を共有する事で、社員一人ひとりの状況も把握でき、声を掛けやすい状況が作れています。

社員が仕事にやりがいを持って安定した会社生活が送れるよう部が一体となって考える事のできる意義ある取組みだと思います。



課長代理 上田 直子さん（肢体不自由）

## (2) 相談体制

相談内容や上司との相性・関係により、自所属の上司には話せない場合もあるかと思います。そのような場合の受け皿として、当社ではいくつかの相談体制を備えています。

### 《NNCでの取組み①サポートセンター》

会社の事で上司には言えない事や誰に相談すればいいのかわからない事があった場合に、社員が自分から相談に行ける場所です。

サポートセンターでは専任のジョブコーチが面談を行っています。

#### 管理者の声

相談内容は、主に人間関係や業務に関する事です。

内容によっては、相談者了承のもと、関係者へヒアリングや歩み寄りのお願いに伺います。

最終的に、相談者の抱える疑問や問題が解決し、「また職場で頑張ろう」という気持ちになってもらえたらと思い、対応しています。

会社の事で上司に言えない事や誰に相談すればいいのかわからない事があった場合、気軽にサポートセンターを活用してもらいたいです。



課長代理 山村 武士さん  
(肢体不自由)

課長代理 高橋 由美さん  
(肢体不自由)



## 《NNCでの取組み②臨床心理士によるカウンセリング》

当社では、月に5～6日、社内で臨床心理士によるカウンセリングを実施しており、メンタル不調が見られる社員に管理者（課長）が受診を勧めたり、社員から申し出たりして、臨床心理士のカウンセリングを受ける事ができます。

所属課長には必要に応じて臨床心理士からのフィードバックがあります。

### 社員の声

悩みがある時や仕事が大変だと感じた時、精神的につらい時等、カウンセリングを利用しています。心配事を心理士の先生が優しく親身になって聞いてくださり、アドバイスをいただけます。障がいに関する相談もできます。

相談しやすい環境がある事は、仕事を続けるうえでもありがたい取組みだと思いました。カウンセリング後は、業務をまた頑張ろう！という気持ちになれてすっきりします。



水嶋 梨乃さん（発達障がい）

## 《社員の声 私にとっての働きがい》

### 社員の声

私には障がい上、一般的な人よりも処理が遅いという特性があります。

前職ではプレッシャーを感じ実力が少しも出せませんでした。NNCでは処理の遅さに委縮する事なく、最大限の力を出す事ができています。

また入社7年目になり、後輩へ教えたり、まとめ役になる事も増え、特性上不得意なマルチタスクも増えてきました。

しかし上司や同僚の支えもあり、無理し過ぎず自分なりに考えて働けている事にやりがいを感じます。



比嘉 奈々子さん（発達障がい）

## 4. これからの課題

創業期・成長期に入社した社員のほとんどが身体障がい、創業30周年を迎えた現在、40代・50代になっています。

障がいの状態は加齢とともに変化していきます。障がいがない人は加齢による作業能力の衰えは経験でカバーできますが、障がいがある私たちは作業能力だけでなく、体調の維持やこれまで問題なくできていた日常生活において、負担が大きくなったり新たな困難が生じたりする可能性もあります。

また、現在、社員の半数以上を占めている精神・発達・知的障がいの社員については、これから10年、20年と加齢が進んだ時にどのような変化が起きるのか不透明です。

私たち障がいがある社員みんながいきいきと長く働き続けるために、こういった変化に対してどのように対応していけばいいのか、また、労働条件（就業時間・休暇等）や職場環境等、会社がどのような配慮を行っていくかがこれからの課題となります。







# II

# 障がいを知る



# 1. 障がいとは

## (1) 障がいの定義

障害者基本法では、以下のように定義されています。

「身体障害、知的障害、精神障害（発達障害を含む。）その他の心身の機能の障害（以下「障害」と総称する。）がある者であって、障害及び社会的障壁により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にある者をいう。」

## (2) 社会モデルと医学モデル

### 《社会モデルとは》

障がいは個人の心身機能の問題ではなく、環境や社会の仕組みによって生み出されるものであるという考え方です。

<例>

車いすでは乗り越えられない大きな段差 等

### 《医学モデルとは》

障がいは個人の心身機能が原因という考え方です。

<例>

車いすでは乗り越えられない大きな段差がある。だから、リハビリをして歩けるようにする。

障がいの考え方は長らく医学モデルが中心でした。

障がいは個人の問題だから、自分の努力で解決する。その考え方は、障がいがある人やその周りの方の生活を困難にさせるものでした。

しかし、2014年「障害者権利条約」に日本が批准し、2016年に施行された「障害者差別解消法」に障がいを理由とした差別の禁止が明記され、合理的配慮の提供が義務付けられる等、障がいについての考え方は変化してきています。



## (3) 社会的障壁

障がいがある人が日常生活や社会生活を送る中で困難さを感じる部分を社会的な障壁（バリア）と言い、以下の4つの障壁があります。

### ①物理的なバリア

主に移動面で困難をもたらすバリアの事です。

<例>

狭い歩道や出入口に段差がある等の利用しにくい施設や設備 等

### ②制度的なバリア

障がいがある事を理由に機会の均等を奪われているバリアの事です。

<例>

障がいがある事を理由に資格や免許の取得を制限する 等

### ③文化・情報面でのバリア

障がいによって、必要な情報が十分に得られないバリアの事です。

<例>

タッチパネル式のみでの操作盤、音声のみによるアナウンス 等

### ④意識上のバリア

偏見、差別、無関心等、障がいがある人を受け入れないバリアの事です。

<例>

障がいのある人に偏見を抱いて、決めつけたり無視する事 等

## 2. 障がいの種類

### (1) 身体障がい

身体障がいとは、先天的あるいは後天的な理由で身体機能の一部に障がいを生じている状態を言います。

大きくは、以下の5つに分類されます。

#### ① 肢体不自由

病気やけがで四肢（上肢・下肢）、体幹（腹筋、背筋、胸筋、足の筋肉等、内臓を含まない胴体の部分）の機能が先天的または後天的に損なわれ、日常生活動作に困難が伴う状態を言います。

#### ② 聴覚・平衡機能障がい

聴覚障がいとは、音や声が聞こえにくい、またはほとんど聞こえない状態を言います。

平衡機能障がいとは、バランスを取って歩いたり、物にぶつからないようにするための平衡機能不完全により、困難が生じている状態を言います。

#### ③ 視覚障がい

視力や視野に障がいがあり、見えにくいまたは見えない状態を言います。

#### ④ 音声・言語またはそしゃく機能障がい

言語機能そのものが喪失している、もしくは音声、言語のみを用いて意思を疎通する事が困難な状態を言います。話す・聞く・読む事に影響が出ます。

#### ⑤ 内部障がい

心臓・腎臓・呼吸器・膀胱(ぼうこう)・直腸・小腸・肝臓の機能障がいと免疫機能障がいの総称を言い、日常生活が著しく制限を受けるものを言います。

## (2) 知的障がい

記憶、知覚、推理、判断等の知的機能の発達に遅れが見られ、社会生活等への適応が難しい状態を言い、18歳までに生じるものを言います。

## (3) 精神障がい

精神疾患のため精神機能に障がいが生じ、日常生活や社会参加に困難をきたしている状態の事を言います。

主な精神疾患は、以下の通りです。

### ①統合失調症

脳内の統合機能が失調し、感情や思考、行動をまとめられなくなる状態を言います。

症状としては、幻覚や妄想、興奮等の激しい症状（陽性症状）の他、意欲の低下や感情の起伏の喪失、引きこもり等（陰性症状）、多様な症状が出るのが特徴です。

### ②双極性障がい

気分障がいに分類され、以前は「躁うつ病」と呼ばれていました。

気分が高まったり落ち込んだり、躁状態とうつ状態を繰り返します。特に、躁状態のときの常軌を逸した行動により社会生活に大きな影響を及ぼす事、また、うつ病と間違われやすい事が特徴です。

### ③うつ病

脳内の神経伝達が上手くいなくなる等の機能の異常によって発症します。抑うつ気分、意欲・興味・精神活動の低下、焦燥、不眠、持続する悲しみ・不安等が続き、通常为社会生活が困難となります。また、このような状態が続くだけでなく、頭痛やめまい、便秘や疲労感等、身体的な自覚症状を伴う事もあります。



## ④発達障がい

生まれつき脳内の神経伝達物質の異常によって、物事の捉え方や言動等に特徴が出て、それにより周囲の環境とのミスマッチから困難が生じる事を言います。

主な発達障がいは、以下の通りです。

### 1.自閉スペクトラム症（ASD）

人と関わるのが苦手（社会性）、コミュニケーションが苦手（意思伝達）、こだわりが強い（パターン化した興味や活動）の3つの特徴がある障がいです。

### 2.注意欠如・多動症（ADHD）

不注意（集中力が続かない、忘れっぽい）や多動性（じっとしてられない）、衝動性（思った事をすぐ行為に移す、順番を待てない）の3つの特徴があります。知的障がいはありません。

### 3.限局性学習症（LD）

文字を読むのが苦手、書くのが苦手、計算や算数が苦手な3つの特徴があります。知的障がいはありません。



創業30周年記念誌別冊 私たちの取組み ともに働く

発行日 2023年11月

編集・印刷・発行 株式会社ニッセイ・ニュークリエーション

NNCホームページアドレス <https://www.nissay-nnc.co.jp/>

NNC  で検索



←スマホからはこちら

この記念誌は企画から印刷・製本まで、全て当社の社員が制作しております。