



トーマツ  
チャレンジド  
株式会社

## 障がい特性を活かした業務を工夫し、 イキイキと働ける職場を拡大中

2006年に設立されたトーマツチャレンジド(株)では、メール業務、PCセットアップ業務など多岐にわたる仕事で障がい者が活躍している。障がい特性を活かした仕事の進め方を工夫し、働きがいのある職場作りに努める同社の取り組みをレポートする。(取材・田中 実)

### 企業データ

設立：2006年7月10日  
(2006年11月特例子会社認定)  
所在地：東京都港区芝浦4-13-23 MS芝浦ビル  
資本金：100万円  
(有限責任監査法人トーマツ100%出資)  
従業員数：71名(2013年5月1日現在)  
事業内容：社内メール業務、パントリー業務、契約書受付業務、経理業務、PCセットアップ業務、事務補助業務、園芸業務など

トーマツチャレンジド(株)は2006年に障がい者の雇用促進を目的に有限責任監査法人トーマツの子会社として設立され、現在58名(取材時)の障がい者が働いている。近年就労ニーズが顕在化している、発達障がいの人たちが25名も働いているのが特徴的である。障がい者のスタッフはトーマツの芝浦、八重洲、丸の内、市川、名古屋、大阪、京都、福岡のオフィスの各部門に分散しており、その業務内容は多岐にわたる(図表1・2)。

代表取締役社長の脇田一郎氏はこれまでの経緯を次のように語る。

「障がい者のスタッフと働いてみて様々な課題がある一方で、“やればできる”という手応えも感じました」

### 多岐にわたる仕事で 会社は着々と成長

2006年のスタート時には実習を行った10名のうち5名を採用し、その後も、実習実施後の採用を基本としている。

設立当初の主な障がい者スタッフの業務はメール業務とパントリー業務で、これらは従来、外部委託していた仕事である。メール業務とは郵便物の受け取りや配達、発送などで、パントリー業務とは各階にあるリフレッシュルームでのコーヒー作り、補充、整理整頓、さらにウォーターサーバーの洗浄、補充や備品の管理といった業務になる(写真1)。

業務部長の玉栄清美氏は、障がい者を雇用した当初は手探り状態で障がい者スタッフに忍耐強く教える必要性があったと、当時の様子を語ってくれた。

「今もそうですが、入社時はマンツーマンで指導をしました。障がい特性に加えて性格も1人ひとり違いますし、得手不得手も経験の多寡によって変わるからです。経験値が少ないので多少の根気は要りましたが、頑張るスタッフが多くて感心しました」

障がい者スタッフは親会社の各部門に出向いて働くのが基本となるため、コミュニケーションやマナーは根気よく、丁寧に指導する必要があったが、玉栄氏ら指導スタッフが協力して指導にあたり、仕事をうまく標準化することで障がい者スタッフの活躍の場は広がっていった。その働きぶりが認められ、様々な業務を依頼される過程では親会社の理解も大きかったようだ。

「親会社の方々がチャレンジドのメンバーとフラットな関係をも

図表1 各地に分散するオフィス



ってくださり、受け入れもスムーズに進みました。障がい者が働くには良い職場環境だと改めて思います」(玉栄氏)

## 業務を切り出してパターン化する

2006年7月に同社がスタートして数ヵ月後にはメール業務が人手不足になり、新たに5名を採用して10名の障がい者スタッフが働くようになる。同年の冬頃には契約書受付業務といった事務仕事を親会社から打診されるなど、仕事量が増え始める。

「メール業務やパントリーの仕事がしっかりやれるようになると、親会社からさらに仕事の打診を受けるようになり、予想以上いろいろな分野に挑戦できました。仕事の創出という意味では、恵まれていると思います」(脇田氏)

図表2 担当業務の詳細

<p><b>定例業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■メール業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・郵便物の受取、配達、発送</li> <li>・調書箱の回収、配達、発送</li> <li>・社内便・海外便の回収、受取、配達、発送</li> </ul> </li> <li>■パントリー業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・リフレッシュルームのコーヒー作り、補充、整理整頓</li> <li>・ウォーターサーバーの洗浄、補充</li> <li>・備品の管理</li> </ul> </li> <li>■経理業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・証憑伝票のナンバリング</li> <li>・タイムレポートの整理</li> <li>・契約書のファイリング、コピー</li> </ul> </li> <li>■契約書受付業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・契約書内容のリスクチェック(不備チェック)</li> <li>・契約書・報告書の配達、クライアント・地区事務所への発送準備</li> <li>・依頼者宛て配達完了メール送信</li> <li>・台帳作成</li> </ul> </li> <li>■PCセットアップ業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・PCのセットアップ業務</li> <li>・伝票整理</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その他軽作業</li> </ul> <p>■エコ関連業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使用済み切手の回収、計量</li> <li>・エコキャップ回収、洗浄、計量</li> <li>・多肉植物の鉢植え作成によるオフィス緑化</li> </ul> <p>■文具リサイクル</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・使用後の文具の回収、仕分け、配達</li> <li>・調書室内の文具の回収、仕分け、再納入</li> <li>・文具コーナーへのクリップ類の補充</li> </ul> <p><b>スポット業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー／製本／ファイリング作業</li> <li>・確認状開封作業(監査業務繁忙期スポット業務)</li> <li>・貸与物関連の作業</li> <li>・ラベル貼り／封入／発送作業</li> <li>・DVDダビング作業</li> <li>・アンケート入力作業／PCによる入力作業</li> <li>・大量配布物の仕分け、発送</li> <li>・資料などのスキャナー作業</li> <li>・多肉植物の水やり／入れ替え／販売</li> <li>・会議室のセッティング</li> <li>・その他軽作業</li> </ul>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

写真1 パントリー業務の様子



「おいしいコーヒーをありがとう」という言葉が励みに

写真2 PCセットアップ業務の様子



持ち前の集中力を発揮し戦力として活躍中

同社の仕事が増えた要因には業務遂行上の工夫もあった。発達障がいや知的障がいの特性を活かした仕事作りに努めたのである。例えば先の契約書受付業務は、契約

書内容の不備があるかどうかのチェック作業や、台帳作成などがあり、このような業務も定形化・パターン化して障がいの能力を活かせるようにしている。

「業務の一部を切り出して定形化してしまえば手順通り、正確にやってくれます。発達障がいの人はパターン化に強いという長所がありますので、それを活かせるように仕事をうまく作ることが大切です。状況が変化するなかで臨機応変に対応していくようなことは苦手ですが、パターン化された仕事なら決めた通りにきちんとやってくれます。私たちが間違えると、それを指摘されることもあります」(玉栄氏)

障がい者雇用の促進において仕事の創出は重要ポイントになる。この点に関して、脇田氏は経験を踏まえて次のようにアドバイスする。

「どこの企業でもオフィスワークはあると思うので、そのなかで定形的な仕事を切り出していくと、それなりの業務量になるのでは。例えば、アウトソーシングに出していた仕事を障がい者ができるように組み立て直し、任せてみるのも1つの方法です。コストメリットもありますし、障がい者の戦力化は可能だと考えています」

## チームで補完し合い 業務を増やしていく

障がい者に対する固定観念も仕事を創出するうえでの障壁になりがちだ。「知的障がい者に事務職は難しいのではないか」と心配する意見もあるが、同社のケースで

は実際に障がい者たちの働く姿を見ながら、できそうな仕事を判断し、担当してもらうことで業務を拡大させてきた経緯がある。

「障がい者と一緒に働いて感じたのは、工夫をすれば事務職など担当してもらえる仕事は多いということです。会社側に障がい特性を理解する努力は必要であり、特性を活かした仕事を任せることが大切だと考えます」(玉栄氏)

設立2年目以降は経理関連の仕事やPCセットアップ業務など広がりを見せ、障がい者の活躍の場が広がるようになる。例えばPCセットアップは障がい者スタッフがPCサポート部門に入って、パスワードを入れながらパソコンをトーマツ仕様や海外仕様などにセットアップする仕事である。特定のパスワードを入力し続けるような、正確性ととも根気の求められる作業はパターン化された業務に強い障がい者にとっては力を発揮できる仕事の1つである(写真2)。

人員配置も工夫をしている。例えばメール業務も発達障がいの人たちだけが担当するのではなく、知的障がいの人を組み合わせている。お互いがフォローし合えるチーム編成が重要だと玉栄氏は説明する。

「上手にチームメンバーを調整することで担当できる業務は増えます。1人ではなく、チームを編

成して補完し合いながら仕事を行うのが当社の特徴です」

## 褒めることでモチベーションが最大に

同社は1人ひとりの人材が活躍できるように教育にも力を入れている。現在は障がいのあるメンバー4～5人に対して指導スタッフが1人つき、主にOJTで教育するのが基本である。加えてマナーやコミュニケーションなどの全体研修も開催している。

一例では外部講師を招いてソーシャルスキルトレーニング(SST)と呼ばれる研修を行っている。月1回のペースで半年間行うもので、2011年から継続実施している。その内容は、自分の気持ちや考えの伝え方、質問の仕方などをロールプレイングで学ぶものだ。このプログラムのポイントは「褒める」こと。ロールプレイを行うなかでも、できないところを指摘するのではなく、褒めながらプログラムを進めるよう意識して取り組んでいるという。

「皆さん、褒められると喜んでやります。こんなにやる気が出るのかと本当にびっくりしました。最初は全然、興味がなさそうに見えたのですが、6回目(最終回)には全員が身を乗り出していましたので、私たちも褒めることの重要性を感じました」(玉栄氏)

同社の場合、障がい者が親会社

の各部門に入って仕事をするため、コミュニケーション能力を高める必要がある。指導スタッフがついているとはいうものの、障がい者スタッフが1人でコミュニケーションを要する場面も少なくない。

SSTのような褒める前提で行うプログラムはコミュニケーションを伸ばすだけでなく、自信をつけるという意味でも効果的だ。

「京都をはじめ地方の事務所は継続して行っています。東京はこれから次の段階に進むにあたって、もう少し上のスキルをどうやって身につけていけばいいのか、話し合っている段階です」(玉栄氏)

## 障がい者を活躍させる指導スタッフ

「教育面では、障がい者スタッフに指導員をつける体制がうまくいっていると思います」と脇田氏が話すように指導スタッフの役割は大きい。また、業務拡大の面でも指導スタッフは活躍している。障がい者の不安感を軽減するだけでなく、親会社からの信頼を得ることで業務拡大につながるからである。

「当社の場合、親会社の各部門に障がい者が入っていて、部門のマネジャーと当社の指導スタッフが話し合って業務内容を決める場合があります。そのため指導スタ

ップが親会社に信頼されないと仕事の幅も広がらないので、指導スタッフの役割や責任は大きいわけです」(脇田氏)

コミュニケーションや仕事の指導などを行う指導スタッフの主な役割は障がい者の成長をサポートすることである。加えて、同社のケースでは、ほとんどのメンバーが各事務所のオフィス内で健常者と一緒に働くため、障がい者のメンバーと各事務所の橋渡し役も担っている。

障がい者が仕事を行うなかで、何か支障が生じた場合に「介入・指示・調整」をして、業務に不慣れな人がいれば、マン・ツー・マンで指導をする。障がい者が体調を崩した場合には、指導スタッフが代わってバックアップに入るなど、その仕事は重要かつ多岐にわたる。このため同社では指導スタッフの採用にも力を入れている。

指導スタッフの採用はハローワーク経由で2回の面談をするという基本的な流れになっている。この2回の面談のうち1回は見学や体験をしてもらい実際に障がい者と接している様子を見て採用の判断材料にしているという。同社の採用基準について玉栄氏は次のように説明する。

「スキルがあることは当然ながら、障がい者をおおらかに明るくとらえられる人を採用するようにしています。そういった方は仕事

がづらくなったときでも乗り越えていけるし、一緒に頑張っていけると思います。そのような精神力や雰囲気など人間的な部分を面接で見えています」

「単にスキルが高いだけではなく、障がい者への想いや支援に対する志がないと務まりません。障がい者スタッフへの愛情とか、事業の意義とかを前向きに考えられる人であれば、あとはお互いに切磋琢磨してやっていけると思います」(脇田氏)

## 指導スタッフの教育にもひと工夫して取り組む

同社は指導スタッフの教育にも力を入れている。それは障がい者を活躍させるには指導スタッフのスキルアップが不可欠との考えがあるからである。

「指導スタッフのスキルを上げていかないと障がい者の方も育ちません。さらなる指導スタッフのスキルアップの必要性を感じ、2013年の春、指導スタッフ全員で外部研修に参加しました」(玉栄氏)

同社の会社規模や業務が拡大するなかで、さらなる指導スタッフへの教育の充実も必要となっていた。そこで地方の指導スタッフも集めて、外部研修に全員揃って参加することにし、指導スタッフのスキルアップに努めた。1人ひとりのスキルや意識向上もさること

ながら、外部研修への参加によるモチベーションの高まりや外部とのつながりによって、指導スタッフにはさらなる成長をしてほしいとの思いが脇田氏にはある。

「研修の場で刺激を受けることや、支援機関や他企業といった外部の方々との交流も大切だと感じています。お互いに触発されていい方向にいくだろうと考えるからです。今後でもできるだけ、指導スタッフが外部とのつながりを持つような場を増やしたいと考えています」

すでに現場では外部の人たちとのつながりを強める工夫が行われている。一例では玉栄氏が大阪や京都に出張へ行く際には、各オフィスに支援機関や他の企業の人を招き、交流の場を設けている。そのような場を通して相互の課題や悩みの共有、さらに解決策を一緒に考えられるメリットがあるからだ。

さらに社内で1ヵ月に1回、ミーティングを行い、課題や改善点の情報共有を図っている。このような悩みをシェアできる取り組みが指導スタッフのモチベーションアップにも役立っているようだ。

## 発達障がい者がイキイキ働ける理由

同社の障がい者雇用の特徴は発達障がいのスタッフが多いことである。外部からの見学者からは、

発達障がいスタッフがイキイキとして働く様子に驚きの声が聞かれるという。発達障がい者を含めスタッフがモチベーション高く働いている理由を玉栄氏は次のように説明する。

「今まで一般の健常者とつながっている機会があまりなかった人が多いので、健常者のスタッフから“ありがとう”とか“助かるよ”という言葉をかけられると、“役に立っている”という気持ちを自覚でき、それが“うれしい”という報告があります。あとは障がいを持っている仲間がいることも大きな要因でしょう。自分たちの立場を共有できる人たちが周囲にいることは非常に心強いと思います。さらに、指導スタッフがそばにいてくれる環境もあります。この3つが相乗効果を生んで、スタッフ全員がイキイキと働ける職場につながっているのではないかなと思います」

障がい者スタッフの意欲の高さは、親会社の人たちとのコミュニケーションや同僚とのつながり、さらに指導スタッフのサポート体制にあるというのだ。とりわけ親会社の人たちの心遣いは影響が大きい。

「元気に挨拶をするとか、笑顔で働くとか、障がい者が一生懸命働いている姿は健常者のメンバーにも良い影響を及ぼします。職場を明るくするとか、互いに尊重す



業務部長  
玉栄清美氏



代表取締役社長  
脇田一郎氏

るとか、そういったプラス面の相乗効果が出るのだと思いますね」(脇田氏)

### 障がい者と接することで雇用の理解が進む

2006年に5名の障がい者の雇用からスタートした同社も、現在は指導スタッフや出向者などを含めて70名を超える規模になった。同社がここまで成長した理由は最初に親会社の各部門に障がい者が入って働いたことが大きい。障がい者が親会社のなかで働くことによって、障がい者のモチベーションが上がり、指導スタッフの尽力も加わって、その仕事ぶりが親会社にも理解されることで、業務が増え、結果として会社は成長を遂げてきたのである。健常者とコミュニケーションできる場面が増えることで障がい者のモチベーションが高まり、親会社の人たちも実際に障がい者と接することで理解が

進んだという点が、同社発展の大きな要因である。

「親会社もやってよかった、障がい者も勤めてよかったと思えるような環境を作らないと発展はしていかないのかなと思います」(脇田氏)

脇田社長は障がい者雇用と今後の抱負を次のように語った。

「手探り状態で始めた会社ですが、障がい特性を考慮した仕事の工夫ができれば障がい者が活躍できる職場は作れると思います。今後も指導スタッフや障がい者スタッフの教育に力を入れながら、障がい者がイキイキと働ける職場作りに努めていき、社会に貢献できる会社にしていきたいと思います」

もうひとつ→HP「記者の部屋」へ