

精神・発達障害者の雇用とテクノロジー活用

アクセンチュア株式会社

ビジネス コンサルティング本部

インダストリーコンサルティング日本統括 マネジング・ディレクター

中村 健太郎

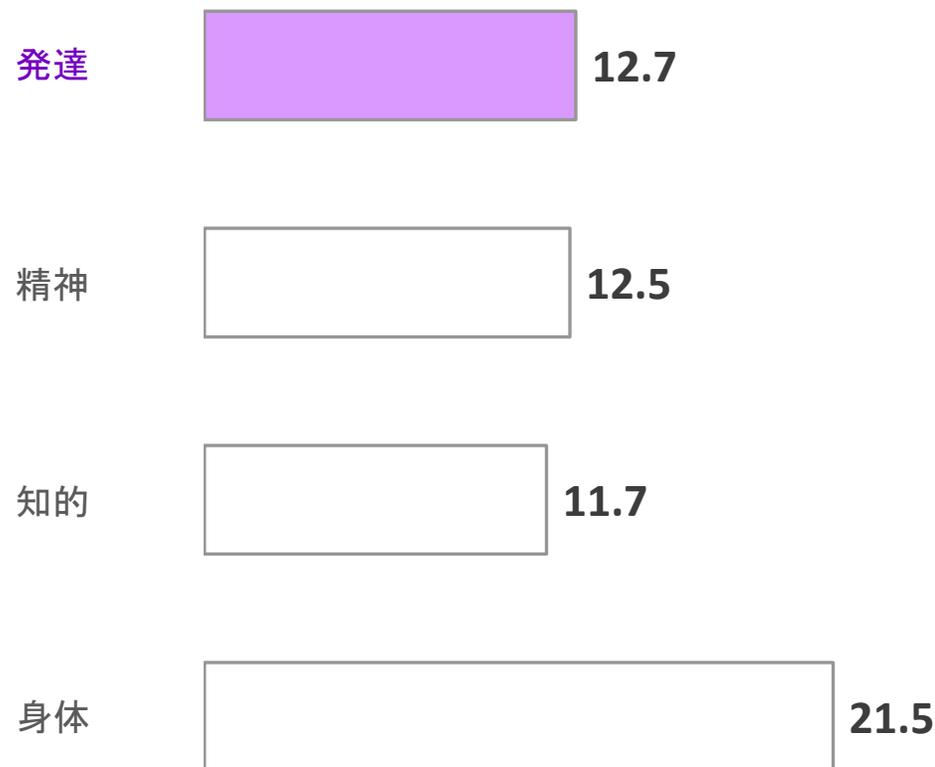


民間企業の障害者雇用における課題

民間企業の障害者の雇用状況



障害者の平均賃金（月額）



EXCEPTIONAL MINDS



- 設立6年のスタジオで、技術者全員が発達障がいを持っている
- 『スター・ウォーズ／最後のジェダイ』『アベンジャーズ／エンドゲーム』など、約200本の映画製作において、映像加工を担当
- 画面に映りこんだ撮影用装置を消し、その際に消えた周りの景色を描き直すといった緻密な作業を実施
- 自閉スペクトラム症の人たちは「細かい仕事が得意」、「高い集中力を維持できる」などの強みを持つことも多く、その特性を根気のいる作業に生かしている



- 自閉症スペクトラムを持つ兵士で構成された特殊部隊「Unit9900」
- 地理空間データや衛星画像、高高度監視画像を分析し、健常者では困難な微細な視覚情報を捉え、軍事ミッションに従事する人々に最良のデータを提供
- Unit9900出身者らによる将来有望なスタートアップ企業が複数社生まれている

サテライトオフィスの立ち上げ

2019年9月に精神・発達障がい者の社員専門のサテライトオフィスを生麦（神奈川県）立ち上げ、今年度第二拠点の立川も立ち上げ、更に拡大を模索中



サテライト生麦

- ✓ 設立：2019年9月
- ✓ アクセス：生麦駅から徒歩6分
- ✓ 所在地：神奈川県 横浜市鶴見区生麦4-5-11 アーバンプラザ鶴見4F
- ✓ 従業員数：32人（2021年中に40名まで拡大予定）



サテライト立川

- ✓ 設立：2020年11月
- ✓ アクセス：立川駅から徒歩6分
- ✓ 所在地：東京都立川市曙町1丁目11-9 曙第2ビル 3階
- ✓ 従業員数：16名（2021年中に30名まで拡大予定）

コロナ以降、全ての業務をTeamsを活用しリモートで実施

目指したこと

「成長」と「貢献」の充足

- 身体のみならず、精神・発達障がい者雇用を拡大し、個々の特性に合わせた働きやすい環境を整備した
- 個人の成長、働く仲間や社会への貢献が感じられる場の構築を目指した



“
横の広がり
を大切に。
ささいな事
でもみんな
でやり抜く。
”



“
様々な業務
に関われる。
だから
スキルアップ
に繋がる。
”

「成長」と「貢献」の充足実現に向けた取り組みの柱

01

環境を創る★

02

仕事を創る★

03

「成長」を促す★

04

キャリアを創る

05

仕事を組み
合わせる

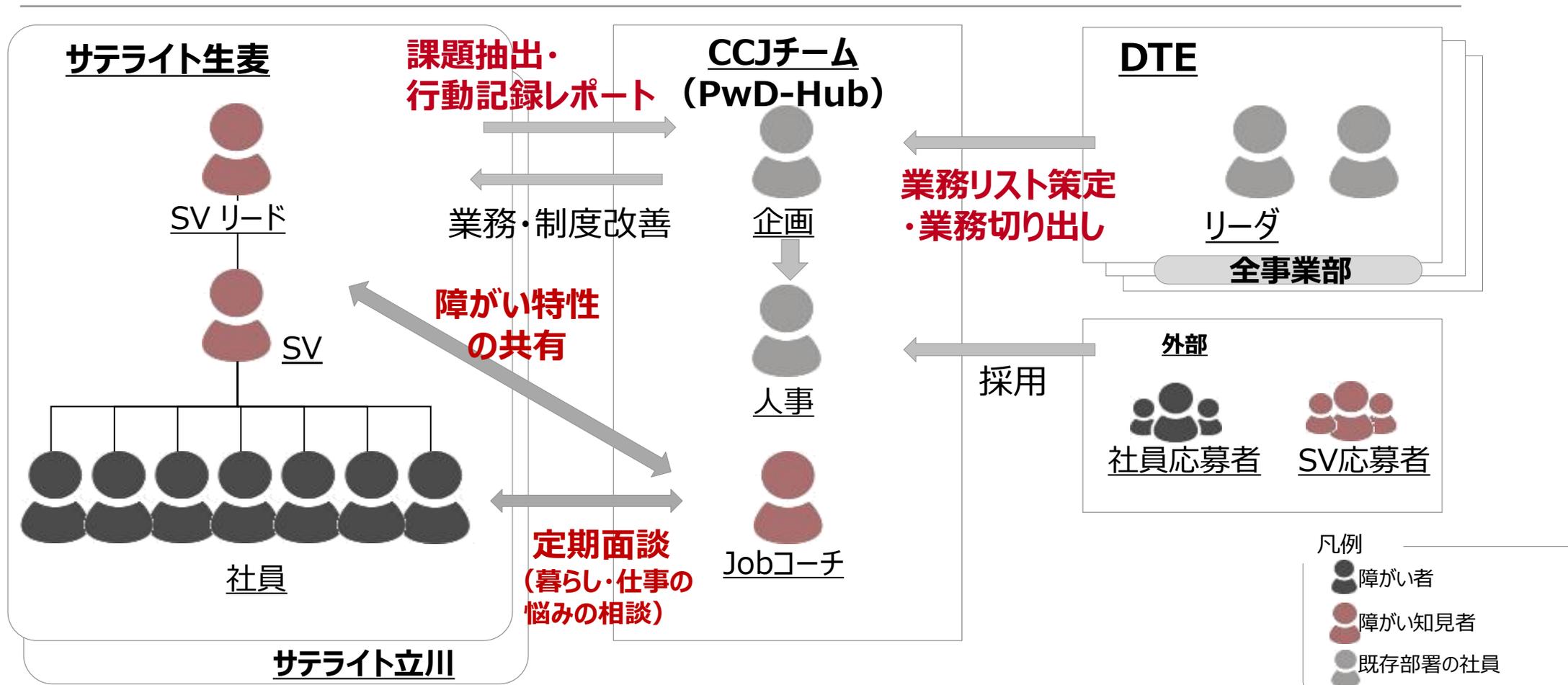
06

「貢献」を
可視化する

体制

CCJのPJTとして、業務の切り出し、運営の仕組みづくりといった企画部隊、PwD社員を支えるためのSVと障がい特性に合わせアドバイスするJOBコーチを配置。

サテライト運営を支える体制



仕事を創る

「仕事のボリューム（FTE）」と「障がい者にとってのやりやすさ」（＝納期に余裕がある、定型化できる、定常的に発生する）の観点で業務を抽出し、各組織から業務を切り出している

仕事の選定の観点

仕事のボリューム

×

障がい者にとってのやりやすさ

納期に余裕がある

定型化できる
(ある程度マニュアル化できる)

定常的に発生する

切り出した仕事の例（一部抜粋）

アドミ

- KXサニタイズ代行
- PJT登録
- 出張申請
- 名刺情報入力代行
- 経費入力代行

問い合わせ
対応

- WEB問い合わせ回答
- ポータルサイトへ届く、問い合わせへの回答を作成する

PMO

- PMO_アサイン調整
- PMOとしてPJTアサイン調整、会議室確保、インビテーション送付する。

集計・分析

- 社内環境データ集計（座席、温度等の情報の整理・集計）
- PJTの工数分析

リサーチ

- 人事異動・組織改編情報チェック
- クライアントの人事異動情報・組織改編情報を自動化ツールで検索し一覧化し配信する。

テック系

- マニュアルWeb化
- PJTのパワーポイントで作成されたマニュアルをTool(ホームページビルダー)にてWeb化

告知

- 社内記事配信
- 社内配信用記事の作成、送付

行動分析学を活用した取り組みの高度化



奥田健次先生

専門行動療法士、臨床心理士。日本行動分析学会 常任理事を務める。

発達障がい・自閉症を持つ方へ応用行動分析学(ABA)・行動療法をもとに支援する心理臨床家。また、発達につまずきのある子とその家族への指導のために全国各地からの支援要請に答えている。日本国内だけでなく、世界各地から招かれる国際的セラピスト。行動上のあらゆる問題を解決に導くための洗練された技術と、一人ひとりに合わせて完全にオーダーメイド化された奇抜でユニークなアイデア、指導プログラムの緻密さについて、国内外の関係者から絶賛されている。日本で初めて行動分析学に基づくコーチングアカデミーを創立。(学校法人西軽井沢学園サムエル幼稚園)



奥田先生を顧問に迎え、

行動分析学を取り入れたオペレーション構築を開始

行動の計測 と インセンティブ設計

個人の作業データを正しく測り、パフォーマンスに対してインセンティブを付与する仕組みを検討している。

仕組み化

1

個人の作業を正しく測る

2

パフォーマンスに対して
インセンティブを付与する

検討内容

以下データを取得し、個人の作業を正しく測る

- ① 行動そのもの ⇒作業時間
- ② アクション量 ⇒入力回数
- ③ エラー数 ⇒レビュー時のエラー数
- ④ パフォーマンス ⇒難易度を加味した①～③をスコア化

- 業務ボリューム×難易度で業務のレベルを設定
- 作業のパフォーマンスに応じ、インセンティブ付与

個人の作業を正しく測る

簡単に作業時間を残すことができるツールを使用して、業務単位ごとに作業時間を測定している

個人の作業を計るツール (例：作業時間取得)

作業時間、休憩時間が取れるようなツールを構築



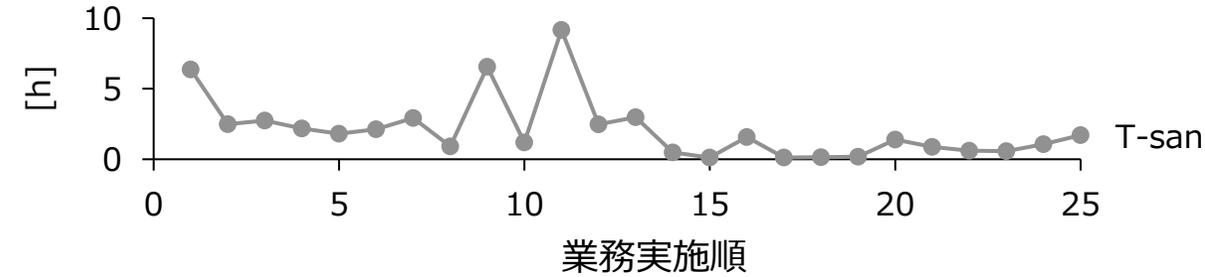
EID	日付	案件番号	作業タイプ	開始日付	開始時間	終了日付	終了時間	経過時間
taro.akasaka	2020/09/08	SN_0003-00136	実行中	2020/09/08	9:14:23	2020/09/08	10:15:31	1:01:08
taro.akasaka	2020/09/08	SN_0003-00136	実行中	2020/09/08	13:18:31	2020/09/08	17:21:25	4:02:54
taro.akasaka	2020/09/09	SN_0006-00059	レビュー中	2020/09/09	9:23:27	2020/09/09	11:27:53	2:04:26
taro.akasaka	2020/09/09	SN_0006-00060	実行中	2020/09/09	13:29:46	2020/09/09	18:00:00	4:30:14
taro.akasaka	2020/09/10	SN_0003-00136	レビュー対応中	2020/09/10	10:04:13	2020/09/10	12:05:21	2:01:08
taro.akasaka	2020/09/10	SN_0006-00060	実行中	2020/09/10	13:06:08	2020/09/10	18:06:17	5:00:09
taro.akasaka	2020/09/11	SN_0009-00156	実行中	2020/09/11	9:15:47	2020/09/11	11:41:57	2:26:10
taro.akasaka	2020/09/11	SN_0006-00061	レビュー中	2020/09/11	10:04:13	2020/09/11	11:04:13	1:00:00
taro.akasaka	2020/09/11	SN_0006-00061	レビュー対応中	2020/09/11	15:40:25	2020/09/11	17:40:50	2:00:25

だれが、いつ何を、やったのかを、作業プロセス毎に収集

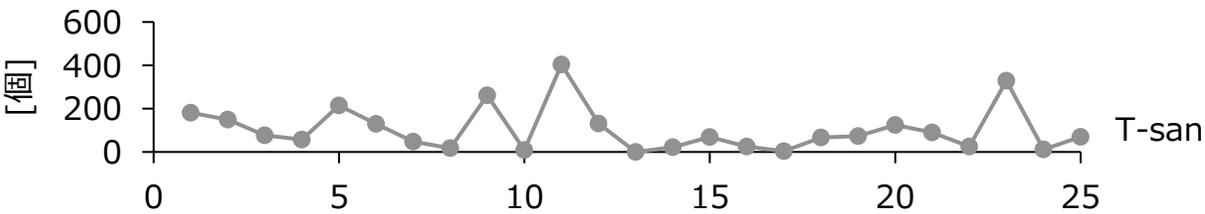
取得データ (例)

個人毎の、作業時間、アクション量、ミス量の推移を見て、成長の度合い、改善施策の効果計れる素地を構築

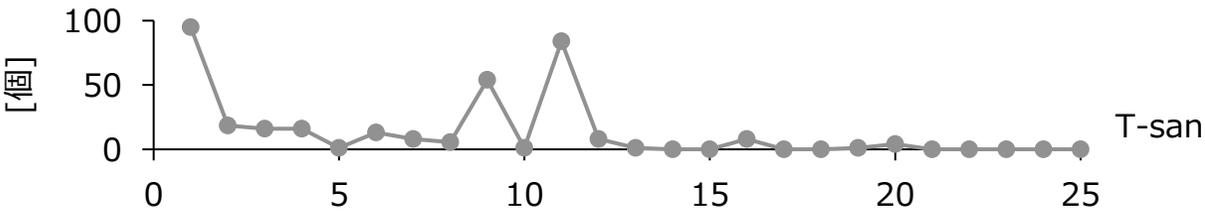
作業時間



アクション量



ミス数



パフォーマンスに対してインセンティブを付与する

業務の難易度と業務ボリュームで業務のレベルを決定している。さらに、作業結果を評価しインセンティブを付与している。

業務のレベルを決定

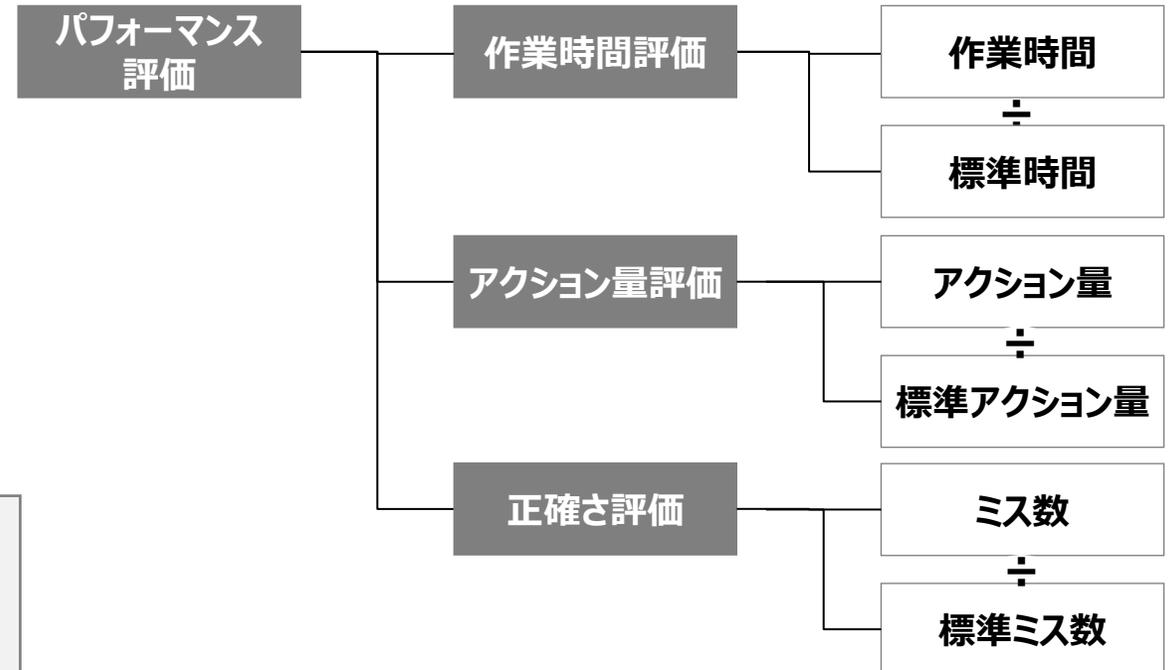
- 業務の難易度とボリュームで業務のレベルを決定

業務レベル

業務資料編集作業 での難易度の例) 産業、英語有無	難易度	6	12	18	24	30	36
		5	10	15	20	25	30
		4	8	12	16	20	24
		3	6	9	12	15	18
		2	4	6	8	10	12
		1	2	3	4	5	6
		業務ボリューム					
		業務資料編集作業 でのボリュームの例) 編集ファイルのページ数、 編集作業要件数					

パフォーマンスを評価・インセンティブ付与

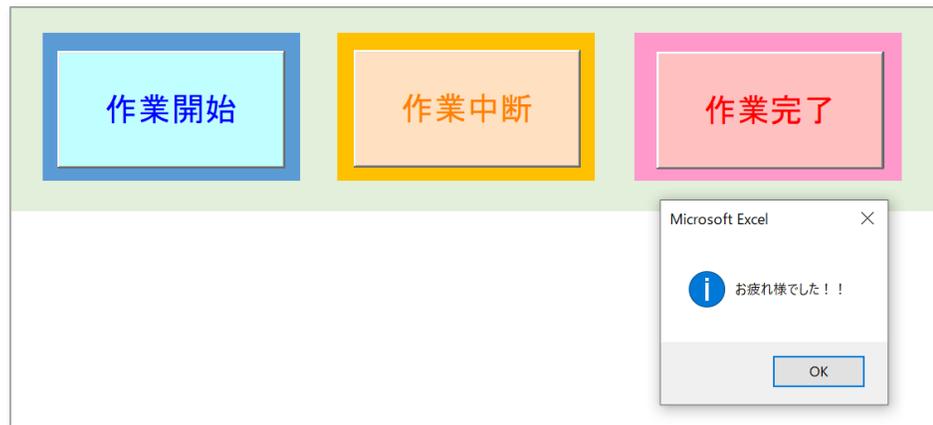
- 業務の難易度・ボリュームを加味した、標準時間、ミス数、アクション量を設定し、実際の作業時間を評価



パフォーマンス評価に基づくモチベーション施策

作業完了時の業務のパフォーマンスの評価を、ゲームにあるようなゲージで表示して、やる気を促進している。

パフォーマンスの評価



パフォーマンスに応じたリワード



一定Lvに上がるとリワードポイントと交換可能

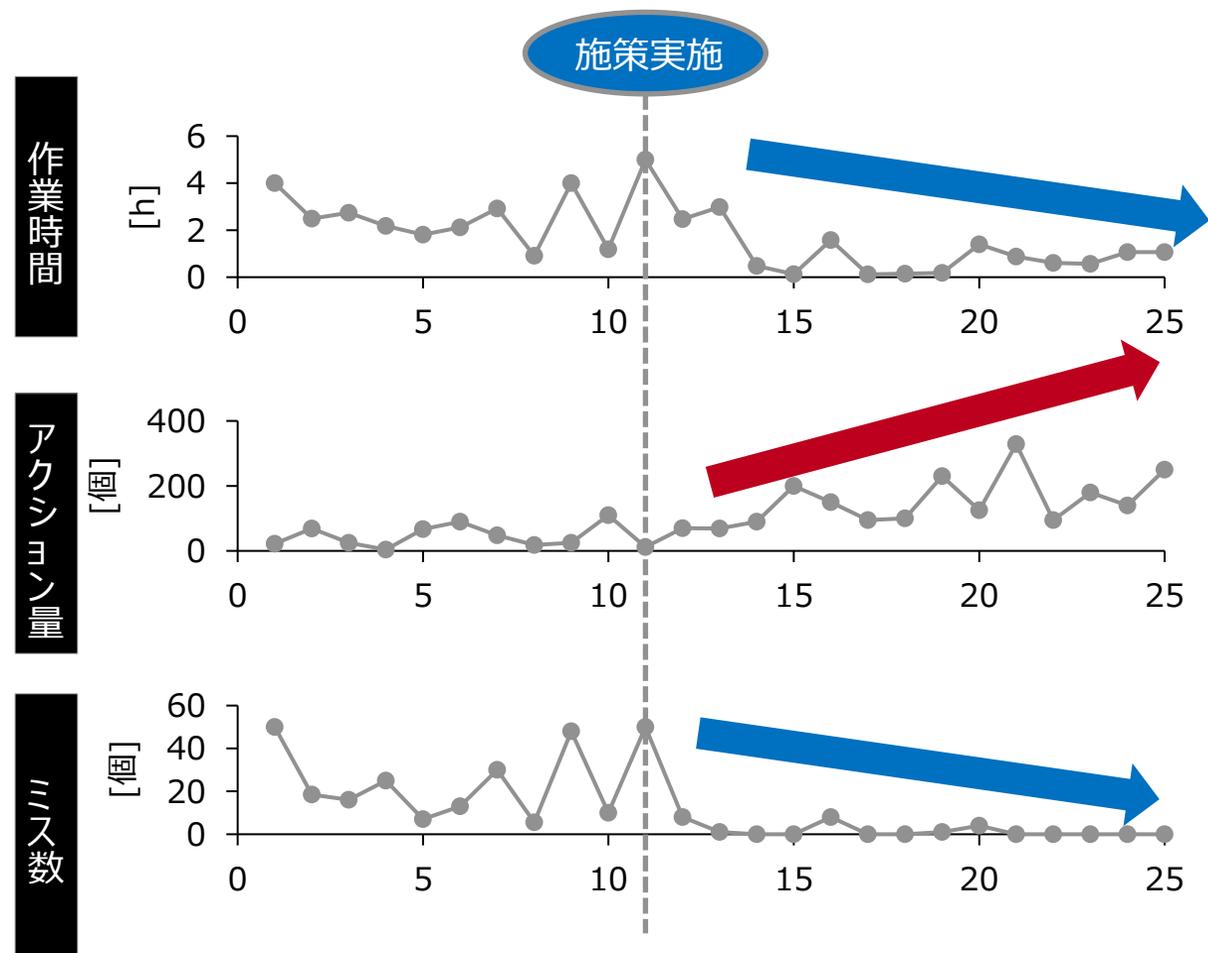
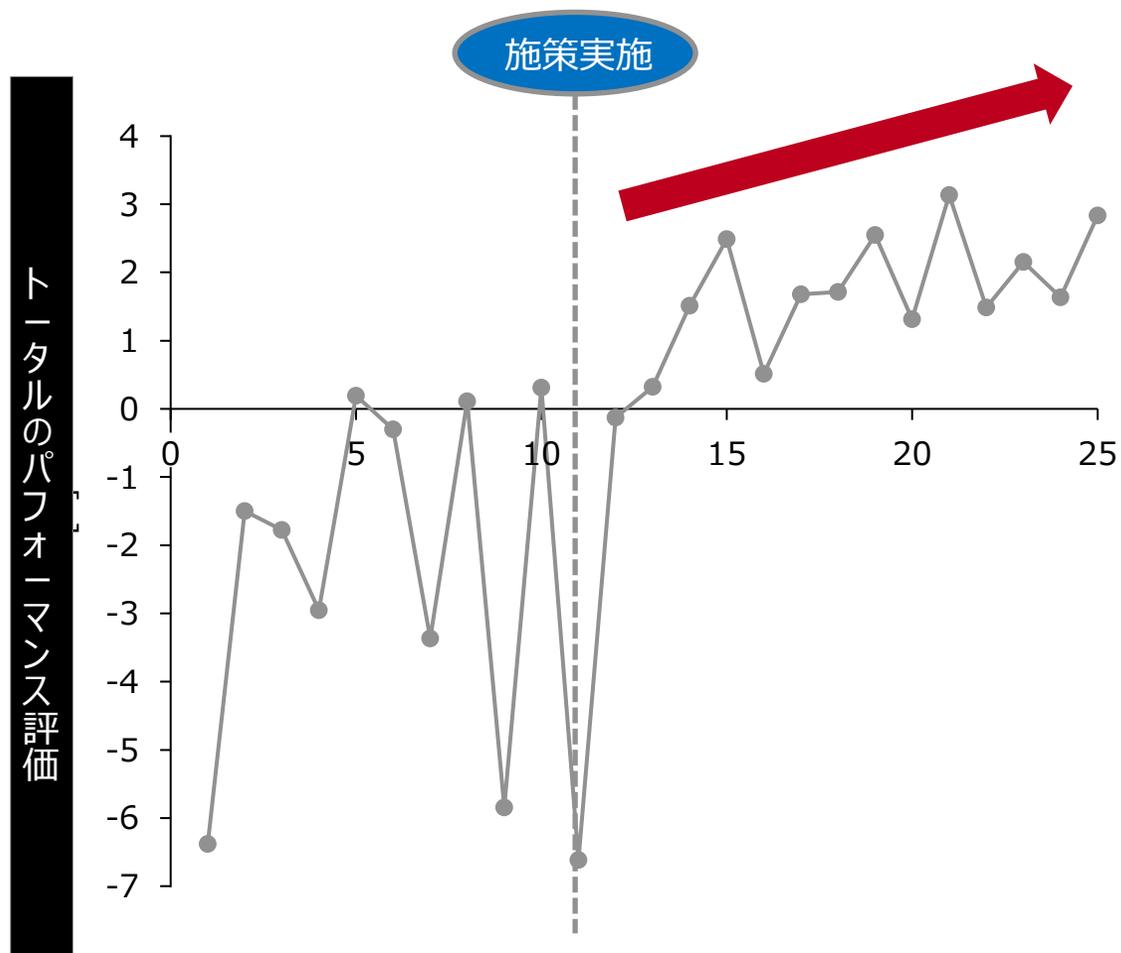
パフォーマンスをゲージで表示

- 担当者が、案件の終了時に「作業完了」ボタンを押下すると時間計測終了

- 担当案件の難易度・ボリュームを加味した標準時間から、実際の作業時間を評価し、結果を表示

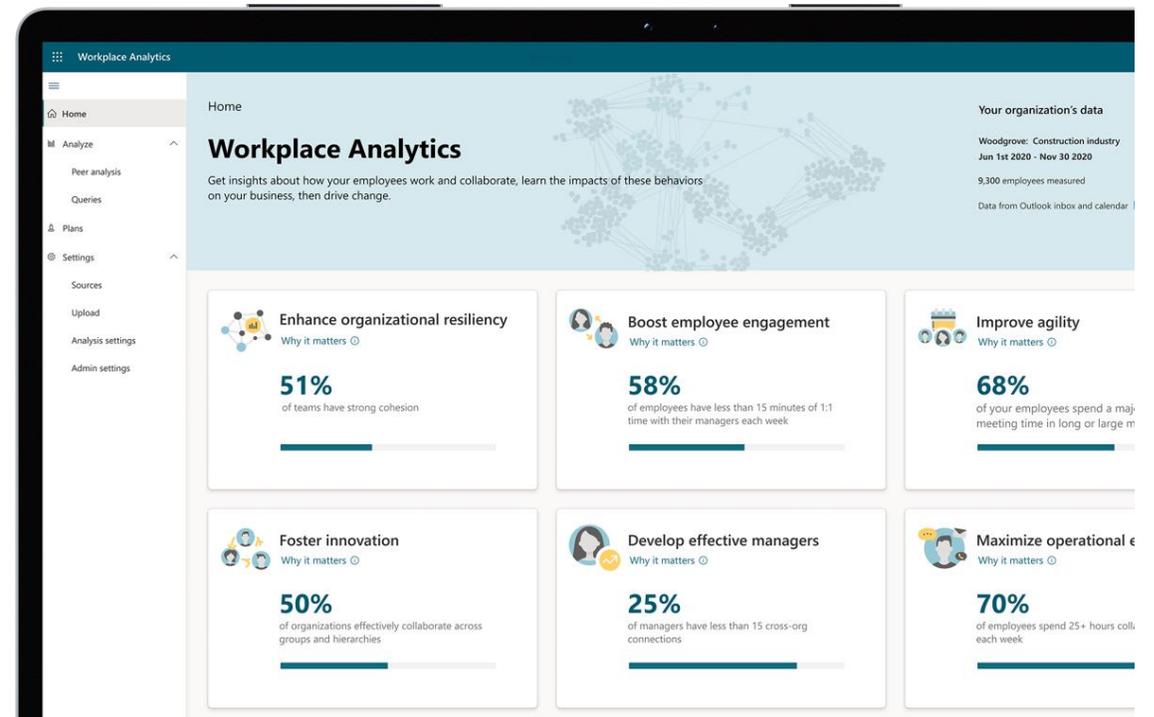
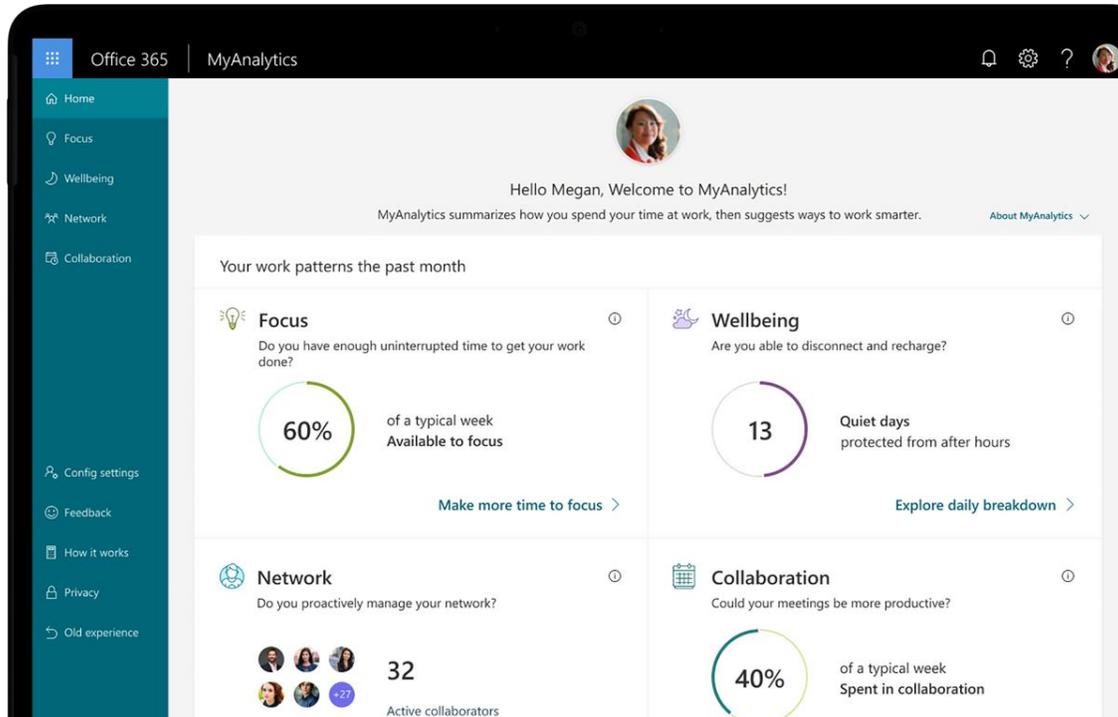
施策実施後のパフォーマンス改善の可視化（イメージ）

施策実施後から、パフォーマンス改善度合いをモニタリングし、改善施策を打ち出す取り組みを推進中



今後の展開 – さらなる高度化に向けてのテクノロジーの活用

これまでVBAで実装してきたことを、MyAnalytics, Workplace Analyticsを導入し、パフォーマンスの向上と全社への適応を狙う



本取り組みで目指す展開ステップ

社内でのノウハウを元にソリューションPKGにし、クライアントの障がい者就労のコンサルティング、更には障がい者社員自体の丸ごと受け入れも目指す

