

障がい者の雇用管理を行う指導社員が抱える 負担事項の整理について ～ストレスチェック制度の集団分析の活用から～

- 横峯純（株式会社JR西日本あいウィル 総務部企画課）
輿石美里・住森智史（株式会社JR西日本あいウィル）
寺谷卓也（botanical works株式会社）

社 名：株式会社JR西日本あいウィル（本社所在地：尼崎市）

事業所：大阪市、神戸市、京都市、吹田市、広島市、岡山市、米子市

資本金：3億円（JR西日本100%）

設 立：2007年10月1日

事業開始：2009年 4月1日

年間売上：約15億円（2022年度）

組織構成：○総務部

○印刷事業部

○ビジネスサポート事業部

○ヘルスケア事業部

○ビルクリーニング事業部

○グリーン・アグリ事業部

○中国統括部

（広島、岡山、米子支店）



 JR西日本あいウィル

○障がい者の雇用状況について

258名 うち障がい者184名

※事業開始時は40名 うち障がい者26名

(2023.6.1現在)

身体	内部	聴覚	視覚	知的	精神	発達	全社計
19 (8)	5 (4)	7 (6)	30 (22)	74 (24)	24 (0)	25 (1)	184 (65)
10%	3%	4%	16%	40%	13%	14%	100%

カッコ内：重度障がい再掲

J R西日本 + あいウィルの障がい者雇用率 = 2.94%

○社員の共通の考え方・行動指針

みらいビジョン（私たちが目指す姿）

障がいの有無に関係なく、一人ひとりが活躍し、みんなが笑顔になれる会社

あいウィルアクション（私たちの行動）

- ① 仕事に対するプロ意識
- ② 感謝、チャレンジ、チームワーク
- ③ いつも“ I w i l l ”！（あいウィル = 私がやります）



尼崎本社のロビーに掲出している
社員一人ひとりの
「みらいビジョン」です。

○コロナ禍後の職務の変遷

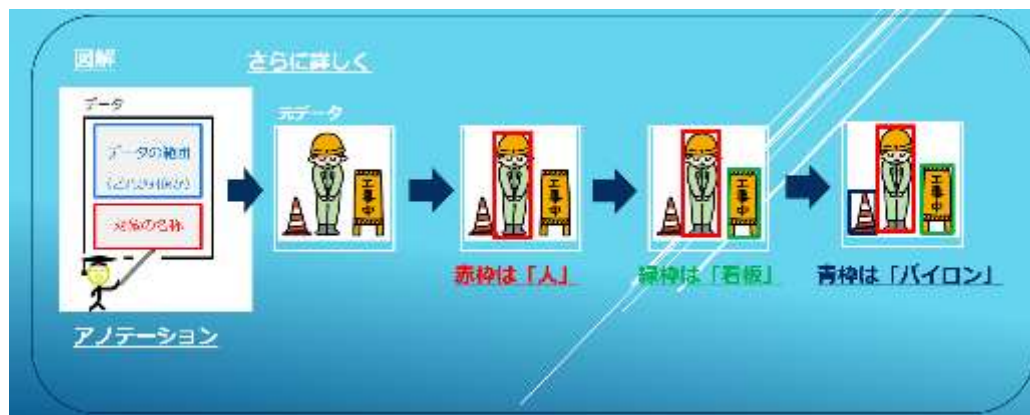
印刷から動画制作まで

■トレーディングカードの開発・販売 ■企業紹介動画の制作 等



デジタル化に対応したサポート事業

■アノテーション業務 ■PDF化作業 等



○新たな展開について

■グループ会社や地域企業への障がい者雇用コンサルティング業務

■駅の八百屋や行政とタイアップした、農園の管理業務



■福祉サービス事業への挑戦

就労移行支援事業所
来春開設予定！



○本発表の背景・目的

身体・知的障がい者を中心に
40名の社員からスタート



精神・発達障がい者等
雇用する障がい者の多様化



特性に応じた対応方法がわからない
配慮によって周囲の社員から不満が出る
立場（役職）に比べて負担が大きい

社内定着支援チーム

『ワーク・ライフ・サポートチーム』の設立

困った時に
相談できる！



心理的な負担
が軽減した！

メンタル不調者
が減らない



離職者が
多い...

○方法と結果

新職業性ストレス簡易調査票（短縮版）を使用し、指導者（役職あり、役職なし）を対象に集団分析を実施。

8領域	42尺度	
(1) 仕事の負担	仕事の量的負担	仕事の質的負担
	身体的負担	職場の対人関係
	職場環境	情緒的負担
	役割葛藤	ワーク・セルフ・バランス(ネガティブ)
(2) 仕事の資源(作業レベル)	仕事のコントロール	仕事の適性
	技能の活用	仕事の意義(やりがい)
	役割明確さ	成長の機会
(3) 仕事の資源(部署レベル)	上司からのサポート	同僚からのサポート
	家族・友人からのサポート	経済・地位報酬
	尊重報酬	安定報酬
	上司のリーダーシップ	上司の公正な態度
	ほめてもらえる職場	失敗を認める職場
(4) 仕事の資源(事業場レベル)	経営層との信頼関係	変化への対応
	個人の尊重	公正な人事評価
	多様な労働者への対応	キャリア形成
	ワーク・セルフ・バランス(ポジティブ)	
(5) いきいきアウトカム	ワーク・エンゲージメント	職場の一体感
(6) 心身の健康	活気	イライラ感
	疲労感	不安感
	抑うつ感	身体愁訴
(7) 職場のハラスメント	職場のハラスメント	
(8) 満足度	仕事の満足度	生活の満足度

各42尺度から
弊社平均、全国平均、中心値
を下回った8尺度を抽出

○仕事の負担

**仕事の量的負担、仕事の質的負担
情緒的負担、役割葛藤**

○仕事の資源（事業場レベル）

**ワーク・セルフ・バランス
(ポジティブ)**

○いきいきアウトカム

ワーク・エンゲージメント

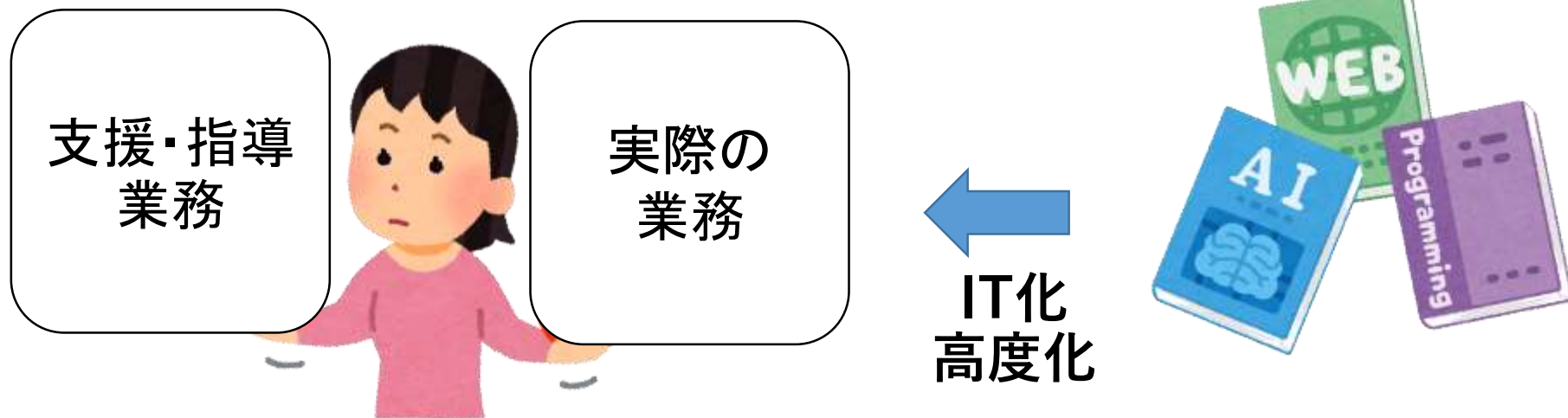
○心身の健康

活気、疲労感

『役職あり』『役職なし』による負担に大きな差異は見られなかった。

○考察①

量的負担・質的負担の軽減について



- ・支援・指導業務に加え、指導社員も実際に作業に関わることの負担。
- ・IT化等、業務が難しくなり、自身が対応すること、指導することの難しさ。

■対応案

○人的な補充

○作業の曖昧さを減らし、可能な限りの構造化

○業務の切り出しによる、適切な業務分担

○考察②

情緒的負担等、心理的な改善について



- ・社員間トラブルの調整やメンタル不調等による出勤の不安定さ。
- ・上記社員の負担軽減をすることで業務進捗の滞り、フォローによる負担。

■対応案

- 作業進捗状況の見える化
- 体調・気分チェック表を活用(体調や気分の見える化)

○考察③

指導社員の役割取得・役割適応について



- ・指導社員への定期研修は実施しているが、入社時期がバラバラで指導社員によって未受講の研修も多い。
- ・バックグラウンド等により指導社員の支援スキル・レベルもまちまち。

■対応案

○レベル感に応じた、研修体系(指導社員教育)の見直し

○考察④

ワーク・エンゲージメントの改善に向けて



- ・主体的に仕事や目標に取り組むことへの上司の関わり。
- ・上司・同僚からのサポート体制のさらなる改善。

■対応案

○思いやり行動を増やす(好意の返報性、心理的孤立感を防ぐ)

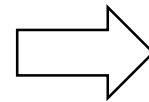
○今後について

集団分析を経年的に行うことで、年度ごとの変化を確認する

■対応案

- ・人的体制の強化
- ・業務の細分化、構造化
- ・業務・体調の見える化
- ・研修体系の見直し
- ・仕事の主体性
- ・縦横のサポート強化

特に…



思いやり行動の強化

相互理解
コミュニケーション機会の提供

