

パネルディスカッション

障害者の職業生活を支えるために

【司会者】

白兼 俊貴

(障害者職業総合センター 統括研究員)

【パネリスト】 (五十音順)

天野 聖子

(社会福祉法人多摩棕櫚亭協会 理事長)

鈴木 千春

(スターバックスコーヒージャパン株式会社 人事本部 部門人事部 東日本人事チーム)

藤原 敏

(株式会社日立製作所 人財統括本部 勤労部 労務・雇用企画グループ 主任)

多摩棕櫚亭協会の就労支援

社会福祉法人多摩棕櫚亭協会
理事長 天野 聖子

～就労支援のシステムと自立支援法後の定着支援～

10年の共同作業所活動の経験から、就職には準備が必要との結論を得、1997年、就労訓練の場として通所授産施設ピアスを立ち上げた。10年の試行錯誤の中、少しずつノウハウが出来てきて、仕事を継続できる方々が増加した。しかし自立支援法による変化は大きく、多様な障害の方々の利用もあり、より多くの人達がどう就職、定着するかが課題となってきた。今回は自立支援法、雇用促進法の動きの中、試行錯誤を続けているここ5年の棕櫚亭の動きについて報告したい

1 1997年～2000年初めての就労訓練施設の取り組み、ノウハウづくり

利用期限の設定、チェックリスト導入、積極的な職場開拓などの効果により、10年間の卒業生126人中56人が就職、就職率5割になる（そのうち28人が10年以上継続）。

しかし10年の活動で限界と課題が出てくる。①訓練から職場開拓まで6人の職員で担っているため、定着支援まで丁寧に行えない、②そのため時間数も日数も短くし、とにかく働ける事を目標にするが先行きの見通しがない、③個別性を大事にしてきたので訓練できる人数も限られる。それまで”働かない方が安全“と言われていた精神障害への就労支援としては大きな一歩であったが、他の障害者に比べ、何とも心もとない状況ではあった。

一方、H18年精神障害者雇用率参入、H19年自立支援法という流れを受け、棕櫚亭もここを限界突破の機会ととらえ新しい方針を打ち出した。

2 平成18年就業・生活支援センターオープナーの開始

トレーニングと職場開拓の明確な分離、就労支援の職員数増加により、より多くの人に定着支援もふくめた、働き続けるための支援を提供しようと、国の就業・生活支援センターを受託した。都内では3番目のセンターであった。H15年から続いていた第1号ジョブコーチをオープナーに移動、2人に増やしフル稼働を目指した。コーディネーター職員は2人という体制ではあったが、今までの就労支援のノウハウを使いながら多摩地域の機関に少しずつ浸透していった。センターである以上、ピアスメンバーだけへのサービスではないので、広く広報し、色々な相談を受け入れる体制を作った。つまりピアスを使わない人の間口も広げていったということである。精神障害者という事で職場開拓は難航し、その頃急増した特例子会社も知的中心のため、就職状況は非常に厳しかった。ただしこの年、雇用促進法の改正があり、関心を寄せる企業もわずかながら出てきた。

3 平成19年自立支援法による移行

それまでの通所授産施設ピアスが就労移行支援事業所に移行し、今までと同じトレーニングを行いながら入所者の拡大を図った。翌年には小規模授産施設トリニテもピアスの分場にして32名定員にする。就労移行支援事業一本にしたのは、精神障害者の就労支援にこだわって多方面に働きかけてきた私たちにとって必然の選択であった。逆に言えば就労移行支援事業所以外の選択肢はなかったといえる。その後、職員配置の課題解決のため、残った作業所の1つを閉鎖し、精神障害者の就労支援を進めてゆくということも理念先行型の私達のやり方と言える。

そうはいっても1日の利用者数と開所日数、そして周辺の移行状況に規定された変化により、自立支援法の厳しさを痛感することもあった。就職者を出した後の入所者数の問題、請求のタイミング、福祉施設からの紹介が途絶えたことに気付かないまま定員を増やしたこと、作業所から移行した施設の実績が上がるまでに時間がかかったことなどから、当初の就職者加算は2割になり減収もあり、経営サイドの悩みから多機能、B型案が浮上しては消えていった。その後就職者が回復したのは、①法律施行後3年位経ち、企業の精神障害者への

抵抗が減ったこと、②同時に3年を経過したオープナーとハローワーク、医療機関、他の支援機関の関係がかなり緊密になり、紹介や就職先が増加したこと、③更なる雇用促進法の改正によりパート被雇用者が雇用率の分母となって、雇用機会が増えたこと等が背景にあるが、ピアスも①トレーニングのハードルを下げ、幅広い受け入れを始めたこと(軽作業の導入)、②一方で福祉的な授産事業の見直しをはじめ事務作業を増やしたこと、③多様な障害に合わせグループの形を変える、コミュニケーションスキルアップのための回数を増やすなどして対応したことによる。こうした努力で通所中断者は大幅に減り、利用者数も飛躍的に増加した。

4 5年間の実績(オープナーの就職者)から見えるもの

	登録者	就職者	ピアス+ ピ卒業生		
H18(2006)	45	15	13	オープナー開設	精神障害者雇用率に算入
H19(2007)	89	25	5	ピアス就労移行支援事業所に移行	自立支援法移行開始
H20(2008)	120	27	8	トリニテ移行(定員32名)	
H21(2009)	154	30	13		
H22(2010)	175	36	19		雇用促進法改正
H23(前半)	199	28	11		

5 現在の状況と課題

短時間のパート雇用から20時間以上の雇用率を狙って就職先も変化してきたが、半年や1年での離職は変わらず少ない(1年に1~2人)ので、丁寧な準備、職場開拓上のマッチング、ジョブと支援員の連携による定着、職場の理解などによる定着支援の確実さは変わっていない。ただし昨今の厳しい状況による職場環境が原因で2年から3年経過した人達の離職は増加しており、怠業や内的葛藤、障害重要など個人の脆弱さに起因するケースもある。精神障害者(特に統合失調症)がより長く働き続けるための試みはまだ道半ばと言える。

一方、雇用率の影響で手帳を取得したうつ病とその周辺の方々の相談割合は急上昇しており、支援方法を模索中の発達障害者も増加しているため、統合失調症の方の数は半数になってきた。重複の方も多くアセスメントも支援の方向性は難しく複雑になっている。築き上げてきた統合失調症の支援モデルをどこまで、どう変えていくのか新たな試行錯誤が始まっている。

(参)平成23年(2011)9月現在のオープナーの新規相談者数

新規相談者数総数	51名	紹介先	51名
統合失調症	24	ハローワーク	20
うつなど感情障害	11	医療機関	2
発達障害	7	職業センター	2
知的	2	法人内	9
高次脳	1	区市町村	2
強迫	2	福祉系	10
てんかん	1	リハビリセンター	1
病名不詳	3	その他	5

チャレンジパートナープログラム

スターバックスコーヒー ジャパン株式会社
 人事部 部門人事部 東日本人事チーム
 鈴木 千春

チャレンジパートナープログラム

スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社
 部門人事部 東日本人事チーム 鈴木千春
 2011年12月19日

本資料に関する詳細情報をお知りいただけます Page 1

会社概要

事業内容: コーヒーストアの経営/コーヒー関連商品の販売
 店舗数: 912店舗(ライセンスストア含む) 2011年3月現在



福岡大濠公園店



富士川サービスエリア(下り線)店



山形馬見ヶ嶋店

本資料に関する詳細情報をお知りいただけます Page 2

スターバックスコーヒーでのこれまでの取り組み


2002年より雇用を開始
 ・『チャレンジパートナー』⇒「パートナー」にそった言葉を公募で決定
 ・長期雇用を目的とした雇用戦略の確立
 ⇒ 店舗のパートナーが中心となってチャレンジパートナーを受け入れる

採用方法

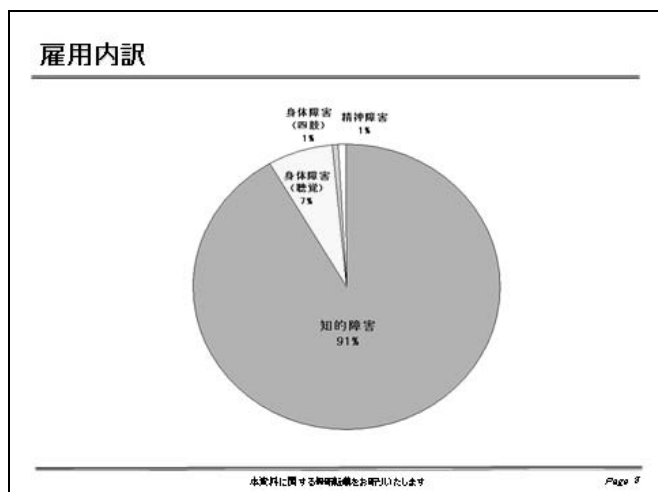
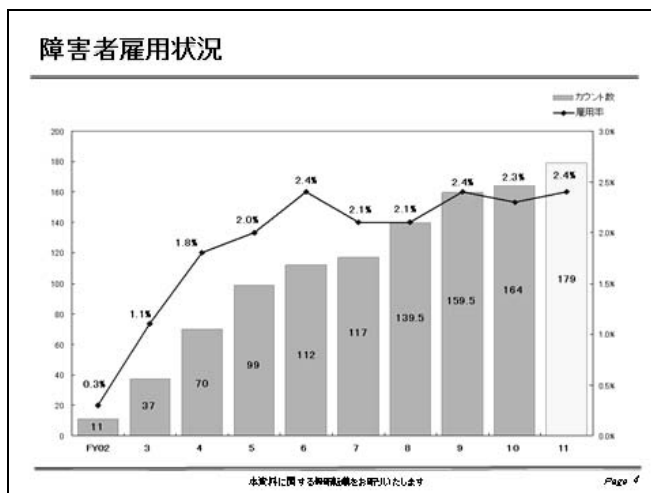
- ①ハローワーク主催 地域就職面接会
- ②特別支援学校からのインターンシップ

雇用形態

- ・パートタイマー(週30時間以上)
- ・時間給は配属店舗に準ずる



本資料に関する詳細情報をお知りいただけます Page 3



業務内容

清掃



洗浄





レジ



ドリンク作り



接客

本資料に関する詳細情報をお知りいただけます Page 6

職場における工夫 教育プログラム

店舗でのOJL(オンザジョブラーニング)



本資料に関する詳細記載をお見しいたします

コアクラス(集合研修)



Page 7

職場における工夫 知的障害



レシビマグネット
(ドリンクを作る練習)

業務日誌



本資料に関する詳細記載をお見しいたします

Page 9

職場における工夫 聴覚障害

ドリンク手話



筆談ボード



専用メニューボード

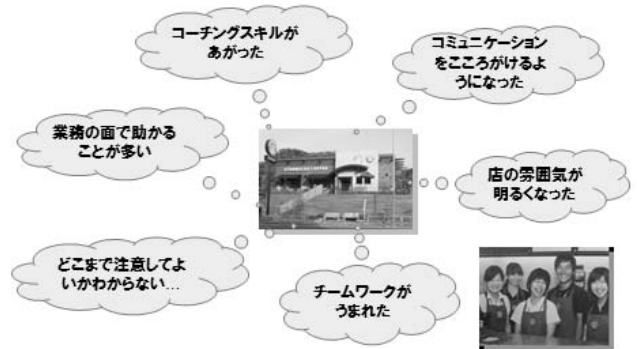


バッジ

本資料に関する詳細記載をお見しいたします

Page 9

店舗からの声



本資料に関する詳細記載をお見しいたします

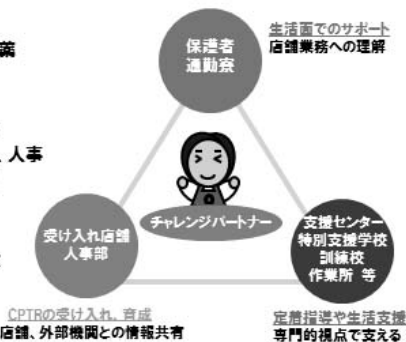
Page 10

定着のための支援

◇情報の共有
性格、特徴的な行動、服薬
ご家族との関係

◇人間関係で困ったとき
生活面→家族、センター、人事
業務面→センター、人事

◇トラブルを予防する
普段と異なる様子に注意
問題が起こる前に解決



CPIRの受け入れ、育成
店舗、外部機関との情報共有

生活面でのサポート
店舗業務への理解

定着指導や生活支援
専門的視点で支える

本資料に関する詳細記載をお見しいたします

Page 11

これからの私たちが目指すべきゴール

スターバックスの障害者雇用の目的

100年続くブランドを目指すために……
ミッションの体現だけではなく、障害があってもなくても
共に認めあい、共に成長できる社会を実現していく

目指すべきゴール

一人ひとりが自分たちのコミュニティを大切にすることで
スターバックスがより人々から愛される存在になること

本資料に関する詳細記載をお見しいたします

Page 12

障がい者の職業生活を支えるために

－日立製作所における障がい者の雇用継続について－

株式会社日立製作所
人財統括本部 勤労部 労務・雇用企画グループ
主任 藤原 敏

1 会社概要

設立：1920年2月1日
事業：電機・電子機器・システムの製造、販売等
売上高：17,953億円(個別) 93,158億円(連結)
従業員数：32,926名(個別) 361,745名(連結)

2 障がい者の雇用状況(2011年6月1日現在)

実雇用率：2.00%(特例子会社、グループ適用3社含む)
障がい者数：685名
種別内訳：身体571名 知的99名* 精神15名
*知的障がい者99名のうち、86名は特例子会社で雇用

3 障がい者の離職状況(2010年4月～2011年3月)

離職者20名のうち、定年3名、死亡5名、病气悪化5名、自己都合退職6名、契約期間満了1名

4 雇用継続のための取組み

(1) 教育環境の整備

当社では、研究開発、生産部門、経理、資材調達、人事、総務等あらゆる部門で、障がいのある社員がそれぞれの能力を発揮して働いている。教育面では、障がい者だけを集めた集合教育というものは特には実施してはならず、各職場や障がい者本人のニーズに応じて、内外の研修に参加してもらっている。日立には、日立グループの教育機関として、日立総合経営研修所があり、経営スキルを中心に、次の時代の創造・変革ができる次世代リーダーの育成に注力している。日立総合経営研修所では、障がい者の受入れや就労継続支援に関する各種研修プログラムも備えており、例えば、職場向けとしては、「障がいのある社員と一緒に働くための受け入れ研修」を、新たに入社する障がい者向けには「入社前導入教育研修」を実施している。また、情報保障が必要となる聴覚障がい者に特化した「タイムマネジメント研修」、「ストレスマネジメント研修」、「ビジネス文章力アップ研修」、「体験型コミュニケーションスキル習得研修」等の教育研修も実施している。一方、工場の現場、例えば茨城県の水戸事業所では、社内の作業認定資格制度を設け、障がい者も他の社員同様に試験を受けて技術の向上を図っている。中には電子機器組立の国家検定の1級や2級を取得している障がい者もあり、後輩社員の良き目標にもなっている。

(2) 就業環境の整備

当社では、全盲の視覚障がい者も働いており、音声ソフト、ブレイルメモ等のハード面だけでなく、職場介助者の配置等ソフト面での支援も行い、一人ひとりが能力を存分に発揮できる職場環境づくりに努めている。

また、本社コーポレートは厚生労働省の「精神障がい者雇用促進モデル事業」（2009年5月～2010年3月の2ヵ年）に参画して精神障がい者を新規に6名雇用し、具体的な定着支援策として、以下の方法を実施してきた。

- ①ジョブコーチ支援
- ②定期的な振り返り
- ③病院や支援機関との情報共有
- ④ストレス耐性の強化
- ⑤ピアサポート

精神障がい者は、環境変化やストレスに弱く、対人関係が苦手と言われることが多いが、当社では苦手なことも敢えてチャレンジしてもらっている。できないことをさせない配慮ではなく、できないことにも周囲がサポートしながらチャレンジさせていくことにより、当事者の達成感・自信が醸成され、さらに働くことへのモチベーションが増強される。精神障がい者のリカバリーを考えたとき、リハビリテーションの過程では、デイケアや福祉施設内でのSSTも有効ではあると思うが、職場・医療・行政・支援機関のサポートを受けながら実社会の中で困難を克服していく一連のプロセスの繰り返しこそが本当の意味でのリカバリーにつながり、働き続けるのに必要不可欠なものと考えている。

5 今後の課題

今後は障がい者の障がい程度に応じて、在宅勤務の適用も視野に入れた取組みも必要と考える。