

口頭発表 第2部

障がい者就労を行なうことで新たな会社を設立することができた!! (特例子会社設立までの道のり)

○池之上 弘一（株式会社トリドールD&I 業務部店舗業務課 係長）
小国政 勝己（株式会社トリドールD&I 業務部）

1 はじめに

当社は讃岐うどん「丸亀製麺」や、焼き鳥「とりどーる」などの飲食店を運営する㈱トリドールホールディングスの100%出資で平成28年10月1日に設立された特例子会社である（特例認定は平成28年12月26日）。

会社概要は、図1の通りである。

TORIDOLL→		すべては、お客様のごきげのために。
■■ 会社概要		
商号	株式会社トリドール D&I (ダイバーシティ&インクルージョン)	
事業内容	清掃業務、店舗調理補助業務、事務代行業務	
所在地	〒651-0088	
	兵庫県神戸市中央区小野柄通7丁目1-1	
	日本生命三宮駅前ビル11階	
資本金	1,000万円	
設立時期	平成28年10月3日（特例認定は12月26日）	
従業員数	109名（社員5名・障がい者91名・トレーナー13名） ※平成29年3月末現在	

図1（トリドールD&I会社概要）

現在の事業内容は、店舗清掃業務、仕込補助業務、事務作業補助業務の3つの事業を運営している。それぞれの事業については、図2の通りである。

TORIDOLL→		すべては、お客様のごきげのために。
■■ トリドールD&Iの業務について		
店舗清掃、仕込、事務作業補助の3つの仕事をお願いしています		
清掃 4〜5名でチーム結成。2〜4店舗、巡回訪問する。日頃店舗の行なうことができない作業を中心に作業を行う。 ・13チーム71名が活躍	仕込 焼き鳥「とりどーる」の店で1店舗2〜4名でチーム結成。串刺しや計量、肉類洗浄、洗い場を行う。 ・4チーム11名が活躍	事務作業補助 本家でデータ入力、日報等店舗書類ファイリング、書類封入送付などの作業や電話対応を行う。 ・本家で9名が活躍
		

図2（トリドールD&I事業内容）

当社の障がい者の内訳は、

- ・身体障がい者 9名（内重度障がい者 6名）
- ・知的障がい者 77名（内重度障がい者 22名）

- ・精神障がい者 5名

となっている。

障がいの種類、程度に関わらず、働く意思を持った方を採用している。

設立当初から社員78名と大規模な人数を抱えていた。当社はこれまで親会社の人事部門の一部門であったが、特例子会社として独立したためである。これは親会社の分社化に伴い、新たな職域を創造することも目的となっている。

2 障がい者雇用推進のきっかけ

当社が障がい者雇用を本格的に開始したのは平成11年9月のことで、きっかけはハローワークからの是正指導があったからである。

2011年6月の時点の障がい者雇用率報告で19人不足しており、法定雇用率を当面遵守できる状況ではなかった。これは、当社で働く環境を作り出せる専門的な社員がおらず、従来より採用していた本社事務補助業務の採用枠も一杯になってしまったためである。

しかし、当社も社会的責任を負う義務がある。このことを念頭に改めて障がい者が働ける環境を検討し、次のような基本方針と行動指針を決定することになった。

基本方針

- ・法定雇用率を遵守し、新たな職域を創造する

行動指針

- ・継続的に仕事ができること
- ・当社の店舗を仕事場とし、店舗と切り離した専門部隊を新たに作る
- ・多くの障がい者が健全な環境で、会社、そして社会に貢献できること
- ・専門的な意見の聞けるジョブコーチ制度を活用すること

3 清掃チームの結成

行動指針から導かれたのが普段十分に取り組めていない店舗清掃という仕事であった。

当社は全国に様々な業態の飲食店を展開しているが、開店準備で忙殺される店舗従業員が行なう店舗清掃には限界があった。衛生レベルを維持することはできても、窓拭きといった手間のかかる清掃に時間を取ることができないことが分かった。

ここに障がい者が専門的に作業を行なうことで会社そして社会に貢献できるのではないかという結論に至った。

そこで、障がい者が清掃作業を行う条件として、

- ・障がい者4～5名でチームを作り清掃に従事する
- ・専門的に指導する人（以下トレーナーと呼ぶ）を一般採用する
- ・1チーム2～4店舗を担当し、巡回訪問する
- ・トレーナー、障がい者双方を支援するためのジョブコーチ制度を活用する

と決め、平成23年9月に障がい者5名で最初の清掃チームを結成した。

4 現状

清掃という仕事は、作業範囲が店舗の敷地内外と広く、作業方法も多種に渡るため、障がい者の個性に応じた作業振分けができることで、雇用面や、清掃品質面で良い結果を生むことになった。

現在では、兵庫県から大阪府に渡り13チームが結成され、担当店舗数も28店舗と増やすことができ、他の店舗からは訪問の催促が届けられるようになっている。

また、障がい者の働きが社内で注目され、2014年9月から簡単な仕込と店舗開店業務の補助を委託されるようになり、現在は4チームが4店舗で従事することになった。

こうして、行動指針にある、雇用継続性、店舗従事者への貢献に繋がる結果が出るようになっている。

5 職場への定着

障がい者雇用を進める上で、当社の事業では様々な地域で同質の仕事を行ない、本社から離れていても安定した仕事ができる環境を整えていく必要があった。

このためには作業を「標準化」したり、働く障がい者の「メンタル面でのケア」を行なっている。

(1) 作業の標準化

どのチームでもトレーナーは同一の道具、ハウスルール、作業手順書を指導ツールとして用い、障がい者にマンツーマンで個別指導することで誰もが同質の作業ができるようになっている。

(2) メンタル面のケア

仕事に従事していても職場や家庭での環境の変化によってメンタル面に支障をきたし、仕事に影響が出ないようにトレーナーの指導、社員面談やジョブコーチなどの支援者との面談によって仕事や生活での悩みや、問題を解決するように配慮している。

特に我々会社関係者には解決が困難な家庭での問題については支援者による協力は不可欠となっており、逐一連絡を行っている。

これらは当たり前のことであるが、真剣に取り組むことで6年以上、最低でも1年以上は仕事を継続する人が多数いる結果となっている。

また、新たに入社する社員、トレーナーにも

- ・得意な面を見極める（特徴に応じた良い面を伸ばす）
- ・自信を持たせる（仕事への誇りを持たせる）
- ・職務上のミスを叱らない（ミスをした理由を聞く）
- ・理解してもらう工夫をする（同じ誤りをさせない）
- ・仕事を楽しむ（お互いが楽しむことで結果につなげる）

ということを心構えとして説明している。

6 当社の今後

当社も障がい者が100名近くなり、これまでの職域では雇用の場が不足するようになっており、新たな職域の開発が必要になっている。

今後はグループ内企業でのCSR活動（支援学校や支援機関でのうどん教室の開催）や新業務（物流会社でのピッキング作業）など新たな職域を開発し、今年度中に事業を立ち上げることになっている。その他にも農業、畜産などグループ企業での職域開発を行なうことで様々な障がい者を受け入れる環境を整えようとしている。

また、障がい者の能力開発にも可能性を見ている。100名近い障がい者のうち約8割は「自立したい」という夢を持っている。トリドールD&Iという会社名にダイバーシティー（多様性）という言葉があるように障がい者の多様な才能を活用した職域開発を模索している。障がい者が自分たちの才能を活かし、自分たちで「価値を生み出す」ことのできる事業の創造を目指している。

今は趣味レベルの裁縫・縫製、デザインといったものを一つの事業として成り立たせるようにし、「自分たちも社会に貢献できている」と彼らに希望を与えることができる環境を作る。それが本当の意味での「障がい者雇用」であると我々は考えている。

【連絡先】

池之上 弘一

株式会社 トリドールD&I

e-mail : kouichi.ikenoue@toridoll.com

新入社員対象「働きやすい職場づくり」セッション

－聴覚障害者の職場定着を目指して－

笠原 桂子（株式会社 J T B データサービス / J T B グループ障がい者求人事務局）

1 背景

障害者雇用実態調査¹⁾によると、従業員規模5名以上の事業所に雇用されている身体障害者約43万3千名のうち、聴覚言語障害者は約5万8千名（13.4%）であり、肢体不自由（43.0%）、内部障害（28.8%）に次いで三番目の数値を示した。

聴覚障害者の雇用においては、雇用者側・当事者側の両者の課題として、コミュニケーション不全により、正確な情報伝達・意思疎通等の困難な状況や²⁾、コミュニケーション障害に派生する職場における対人関係の調整の課題についての指摘がある³⁾。しかしながら、コミュニケーション障害を改善する策を講じている企業は半数にとどまっていると報告されている³⁾。

また、特に若年の聴覚障害者の就労においては、職場帰属意識や職能充実感に加え、支援関係が満足度を構成すると考えられており⁴⁾、聴覚障害者の定着支援においては、職場での支援体制とコミュニケーションおよび相互理解が重要と考えられる。

2 J T B グループの障害者雇用と定着支援

J T B グループにおける、2017年度上期の障害者雇用実態調査の結果、雇用している障害者は331名であり、うち、聴覚障害者は119名と、36.0%を占めた。次いで下肢障害52名（15.7%）、内部障害39名（11.8%）であり、聴覚障害の割合はほかの障害種別と比較して最も割合が多く、J T B グループの障害者雇用促進と社会貢献の観点から、聴覚障害者の定着支援が、重要と考えられてきた。

そこで、2011年度より、聴覚障害者を部下に持つ管理職者、リーダー（サポーター）を対象に、聴覚障害を理解し、聴覚障害者のサポートを通じて働きやすい職場づくりを推進するための通信教育「チャレンジドサポーターコミュニケーション力強化プログラム」を実施し、サポーターが職場内での具体的なコミュニケーションスキルを身につけることを目標とした⁵⁾。その後、2015年度より、聴覚障害者が働きやすい職場づくりには、「相互理解」及び「双方向の積極的なコミュニケーション」という観点が重要であるとの考えから、初めて社会に出る聴覚障害者に対して、新入社員研修内で特別プログラム「働きやすい職場環境づくり」セッションを取り入れた。

上記の取り組みを基軸に、J T B グループでは聴覚障害者の定着率向上を目指してきた。

3 セッションの目的

コミュニケーション障害の改善が必要とされる「聴覚障害者」が、初めて健聴者の中で働くにあたり、職場のメンバーに自身の障害と必要な合理的配慮についての的確に説明し、職場との相互理解のもと、コミュニケーションが活発な働きやすい環境を作っていくことを目的とする。

4 セッションの対象者

J T B グループ新入社員基礎研修・手話通訳付きクラスを受講する聴覚障害者を対象に実施した。

受講人数は、2015年度8名、2016年度6名、2017年度5名であった。

5 セッションの概要

新入社員基礎研修5日間の1コマ、概ね90分を利用して行い、「先輩社員メッセージ」「働きやすい職場づくりセッション」の2部構成とした。

(1) 先輩社員メッセージ

ア 目的

自身と同じ聴覚障害のある社会人ロールモデルの活躍状況を知り、社会人生活の不安解消につなげるとともに、自身の目指す姿を描く。

イ 方法

J T B グループ内で勤務している、聴覚障害の先輩社員およびその上司（健聴者）1組を講師とし、「先輩社員講話」「上司講話」「質疑応答」の3部構成とした。

ロールモデルの人選は、J T B グループ本社人事部と特例子会社 J T B データサービスで行った。

ウ 内容

先輩社員からは、現在の仕事、働いてみて感じたこと、仕事をするうえで特に意識していること、工夫していること、仕事のやりがい、困ったこと、嬉しかったこと等、自身の社会人生活での経験を踏まえた講話とした。

上司の講話は、先輩社員が働くうえで工夫をしていることや、仕事をする上でのアドバイス等とし、最後に質疑応答の時間を設けた。

(2) 働きやすい職場づくりセッション

ア 目的

聴覚障害者自身が働きやすい環境に不可欠である、職場との相互理解のために、セルフアドボカシースキルを高め、自身の障害と、働くうえで必要な合理的配慮について、的

確に説明する方法を検討する。

イ 方法

JTBグループ内の聴覚障害社員の支援担当者が講師を務め、「働きやすい職場とは何か」「ワーク」「講師からのメッセージ」の3部構成とした。

ウ 内容

(ア) グループワーク「働きやすい職場とは何か」

聴覚障害者にとって働きやすい職場とはどのような職場か、グループワークで意見を交換する。

(イ) 個人ワーク

テーマは、「聴覚障害についての知識が全く無い人に、自分の聴覚障害の説明をする」とし、個人ワークを行う。方法は、ホワイトボードを用いて、黒のペンで一人ずつ記入する。

全員の記入終了後、赤のペンに持ち替え、他の受講者の成果物の中で、よいと思ったところにマークを付ける。

その後、逆に、わかりにくかった、工夫が必要と思う部分をお互いにアドバイスする。

最後に、講師から事例とコメントを伝え、本セッションを参考に、実際に職場に提出する成果物の作成を任意の課題とする。

(ウ) 講師からのメッセージ

働きやすい職場で働き続けるために、重要なポイント、「3ナイ運動」「相談できる人になろう」「かわいがられる人になろう」の3点を職場に送り出す前のメッセージとして伝える。

6 成果物

受講後、受講者は各々に自己紹介シートを作成し、配属後、職場に共有した。

特に2017年度については、セッション後、受講者5名から申し出があり、新入社員研修中、他クラス受講者約180名を対象に、手話セッションを行った。

また、そのうち、3名については、JTBグループ内同一会社に入社したこともあり、その会社独自の新入社員研修時にも、健聴者の同期約100名に手話セッションを行い、コミュニケーションのきっかけを作るなど、主体的な行動がみられた。

7 受講者による評価

大学教師評価の評価項目に関する先行研究を参考に、評価アンケートを独自作成し、2017年度の受講者5名を対象に回答を得た。

質問は10問で構成し、5点満点評価で回答を求めた。結果、平均4.78、レンジ3-5、1SD=0.46であった。なお、「ここはメモをしよう！というポイントが分かった」の質

問項目については、全受講者から5点満点の評価を得た。

8 セッション全体の総括

先輩社員メッセージセッションにおいて、先輩社員が障害に起因する仕事上の困難について、合理的配慮を得ながら自身も工夫し働いている様子を知り、職場での相互理解の重要性を確認していたと評価できた。

また、働きやすい職場づくりセッション冒頭のグループワークにおいて、受講者にとって働きやすい職場とは、自身の聴覚障害について理解があり、コミュニケーションが活発な職場であるという意見が出された。

その結果、自身の障害について、職場のメンバーに説明することの必要性を確認していた様子がみられた。

ワークにおいては、他者の意見を見て、よいところ、工夫が必要なところを評価することで、自身の参考にし、職場への成果物に取り入れていた。

授業評価についても概ね良好な結果であり、受講者の満足度が高いことが確認できた。

受講者はそれぞれの実態に合った成果物を作成し、職場に共有することで、自分自身で働きやすい環境を構築しようという主体的な行動がみられた。

9 今後の課題

セッションの効果が、職場配属導入の時期のみに留まらないよう、継続的な相互理解のためのコミュニケーションの重要性が浸透する有効な方法について検討したい。

また、働きやすい職場への取り組みが新入社員時の一過性にならないよう、アフターフォローの必要性についての検討および、長い職業人生を見据え、聴覚障害社員の職業を通じた自己実現及びさらなる定着支援への取り組みについて、検討していきたい。

【参考文献】

- 1)厚生労働省:平成25年度障害者雇用実態調査結果報告書. 5-7, 2014.
- 2)打浪文子, 北村弥生:大学で情報保障を利用した聴覚障害者の職場における状況と課題. 国立障害者リハビリテーションセンター研究紀要31, 43-46, 2011.
- 3)水野映子:聴覚障害者の職場におけるコミュニケーション. ライフデザインレポート (182), 4-15, 2007.
- 4)笠原桂子, 廣田栄子:若年聴覚障害者における就労の満足度と関連する要因の検討. Audiology Japan 59, 66-74, 2016.
- 5)笠原桂子:チャレンジドサポーター コミュニケーション力強化プログラム-聴覚障害者の職場定着を目指して-. 第24回職業リハビリテーション研究・実践発表会 発表論文集, 132-133.

【連絡先】

株式会社JTBデータサービス/JTBグループ障がい者求人事務局
笠原桂子 keiko_kasahara@jtb-jds.co.jp

職場定着支援チーム 活動報告

～みずほビジネス・チャレンジド(株) 町田本社の取り組み～

○山本 恭子（みずほビジネス・チャレンジド株式会社 企画部職場定着支援チーム ジョブコーチ）
熱田 麻美（みずほビジネス・チャレンジド株式会社 企画部職場定着支援チーム）

1 みずほビジネス・チャレンジド株式会社 町田本社 の概要（2017年8月現在）

- ・社員数 86名（本館27、別館45、新館14）
- ・障がい社員人数 64名
- ・チーム構成・業務内容

受託業務の所管は、業務第一部、第二部からなっており、それぞれにチームを編成し、みずほフィナンシャルグループ各社からの受託業務をチームの特色に応じて担当する。

（業務第一部）

オンラインチーム（銀行オンライン関連業務）：口座振替契約先コード登録、還元計表電子化・CD-R化、財形住所入力

メールサービスチーム（封入・発送関連業務）：財形貯蓄関係書類、外国為替取引関連書類、銀行内社員研修資料

（業務第二部）

オフィスサービスチーム（印刷関連業務）：名刺作成業務、社員証等の作成、感謝状等の印刷

業務開発チーム（研修用名札・資料印刷）：名札・机上プレート作成、資料印刷、調書修正・追加、帳票等押印

電子ストレージチーム（電子化関連業務）：文書台帳作成、文書の電子化作業

2 特色あるチーム運営

チーム全体の業務管理者であるリーダー、サブリーダーを含め、チームメンバー全員が障がい者である。

(1) チームメンバー

多様な障がいを持った社員がひとつのチームとして業務を行う。（例）メールサービスチームのメンバーは10名、うち肢体5名、内部2名、聴覚2名、知的1名。

(2) 新人教育、業務指導、業務管理

新入社員の業務指導、配置転換による異動後の業務指導はジョブコーチではなく、チームの指導担当者、サブリーダー、ジュニアリーダー等が役割を担う。業務習得の状況や進捗管理など全体の管理についてはリーダー、サブリーダーが行う。

(3) 個々人の障がい特性に応じた業務分担

オンラインチームのメンバーは16名、うち肢体5名、内部1名、聴覚2名、知的1名、精神7名である。銀行オンライン関連業務を取り扱う性質上、顧客情報のデータ入力・照会、銀行取引先のデータ保管などの情報データ入力

が主な業務となる。荷物の運搬、場所の移動が少ないことから、体力的に負担が少なく、車椅子を使用している社員にも配慮した業務内容となっている。さらに、みずほグループの各種研修の受講後アンケートデータ入力業務については、納期に余裕があることから、精神障がいの社員が主担当となる業務として請け負っている。

3 職場定着支援チームの紹介

4名のジョブコーチ（以下「JC」という。）と1名の手話通訳士の計5名で社員をサポートしている。JCは企業在籍型職場適応援助者、カウンセラー有資格者、精神保健福祉士、保健師等の専門スキルを習得している。

社員に対するサポートとしては、面談（臨時・定期）、作業遂行力の向上支援、健康管理、生活リズムの安定を図るための助言等を実施している。上司やチームの同僚に対するサポートとしては、支援を要する社員について面談を実施し、本人からの報告や助言内容を情報共有するとともに関わり方や指導方法に関する提案を行うことで上司や同僚による支援（ナチュラルサポート）に移行していくことを目指している。

多様な障がいを持つ社員のサポートをしていく上で疾病・服薬に関する知識や症状の変化にともなう配慮が必要になるケースが多い。専門的な相談機関として、保健所・保健センターの相談窓口を利用している。

4 職場定着支援チームの特色

(1) 面談を中心としたサポート

本人よりJCに相談依頼があった場合、本人から上司に面談の承認をもらい、業務の調整と面談時間の確保を依頼する。承認がおりたところで面談実施となる。

本人の上司より面談依頼があった場合、上司とJCの間で面談時間を調整し、JCより本人へ面談に至るまでの経緯、目的を説明の上、実施となる。

JCより対象社員に対する面談を依頼する場合、JCから対象社員の上司に面談の承認をもらい、業務の調整と面談時間の確保を依頼する。承認がおりたところで対象社員に面談に至るまでの経緯と目的を説明の上、実施となる。

面談が終了したところで記録を作成し、今後の支援策として、①継続的支援の必要性（面談、見守り、声がけ）、②専門的助言の必要性（主治医、産業医等）、③支援機関

との連携、④上司、チームメンバーの理解・協力 等を検討する。面談記録、今後の支援策については随時上司に報告する。報告内容については、本人の承諾を得ていることが前提となる。

(2) 専門性を活かした役割分担

一日の流れを例に、それぞれの専門性を活かした担当業務について説明する。

(精神保健福祉士)

8:40	17:10
①面談 (通院報告)	②業務習得・ チームサポート
③採用面接同席	④体調確認 シート作成

(説明)

- ①定期的な通院がある場合、主治医の見解、服薬確認として面談を実施している。
- ②精神障がい社員が担当している入力業務の習得とチームの見守りとして合流作業を行う。
- ③採用面接時に体調確認担当として面接を実施する。
- ④面接でヒアリングした内容を体調管理シートにまとめる。

(カウンセラー有資格者)

8:40	17:10
①カウンセリング面談	②電話相談
③ミニ面談	④面談 報告書作成
⑤見守り・ 声がけ	

(説明)

- ①心の不安定な状態、人間関係の悩みなど普段の面談では話しにくい内容についてカウンセリングする。
- ②休職中であつたり、出社できない状態である社員の電話相談を行う。
- ③業務中に面談時間がとれない社員についてはお昼休憩を利用してミニ面談を実施する。
- ④面談内容について、個人状況メモ、報告書用にまとめる。
- ⑤各チームを見回り、担当社員への声がけや就業状況を確認する。

(手話通訳士)

8:40	17:10
①チームミー ティング手話通 訳	②個人状況メモ 記録作成
③手話表現 資料作成	④職場連絡会 手話通訳

(説明)

- ①朝礼および業務連絡など、各チームのニーズに応じた情報保障を行う。
- ②日々の業務状況ならびに体調、悩みごとなど聴覚障害者個々の状態を把握し、記録としてまとめる。
- ③全社員を対象とした啓発目的の「今日の手話」とチーム内共通の業務関連手話を作成し、配布する。

- ④定期的実施される各チーム業務報告、および不定期に実施される研修等の情報保障を行う。

(企業在籍型職場適応援助者)

8:40	17:10
①傷病欠勤社員 状況確認	②支援機関訪問
③復職にかかる 支援準備	④担当者 ミーティング

(説明)

- ①自宅療養の様子や通院、治療など定期的な状況確認を行う。
- ②本人が登録している支援機関で情報共有を行い、現状の確認や今後の予定について話し合う。
- ③規定された復職プロセスをもとに、本人の健康状態や回復状況を確認する。
- ④複数のメンバーで支援を行っている場合、情報共有や今後の方針を確認するための話し合いを行う。

(3) 社員一人ひとりに対する担当制を導入

社員のサポートについては担当制を導入し、個人の課題への対応や継続的な支援ができる体制を整えている。対象社員の課題、緊急度、支援の継続期間などを総合的に検討し、JC・手話通訳者の適性や専門性を鑑みてメイン担当・サブ担当を振分けている。この取り組みについてはメリット・デメリットがあるものの、担当者間、ひいては定着支援チーム全体の協力があってこそ円滑に機能すると実感している。

(メリット)

- ・支援方法のアイディアが広がり、多角的な支援ができる。
- ・独りよがりな判断や偏った見方を防ぐことができる。
- ・JC、手話通訳者の個人的な負担が減る。

(デメリット)

- ・常に情報共有の時間が必要となる。
- ・JC、手話通訳者の受け止め方や認識にズレが生じる可能性があるため、支援方針がまとまらない、支援に着手するスピードが遅くなる可能性がある。
- ・相談窓口が多くなり、対象社員が混乱する。

5 現段階での成果と考察

JC、手話通訳士が各チームの中に入っていく、担当社員への声がけや就業状況の見守りを行うことを日常業務としており、そこで得た情報については即時情報共有を実施している。さらに、週次で担当者ミーティングを実施し、意見交換を行うことで支援の方向性を決定し、連携を深めている。

このサポート体制は、稼動してまだ半年足らずであり、課題もある。この先も一つひとつの課題をクリアしながら業務を遂行していきたいと考えている。

障がいのある社員が働きやすい環境づくり

～8つの工夫と職場環境整備について～

辻 庸介（大東コーポレートサービス株式会社 コーポレートサービス部 次長）

1 はじめに

大東コーポレートサービス（以下「コーポレートサービス」という。）は、大東建託の子会社として2005年5月に設立され、同年8月に特例子会社認定を受け、創業以来、一人一人の多様な個性と能力を活かし、障がいのある社員だけでなくすべての社員の新たな活躍の場を創ることに取り組んでいる。

2016年4月には、大東建託の関連会社「大東ビジネスセンター」と合併し、人事・総務関連の事務処理や損害保険のデータ入力代行業務等、シェアード業務としても拡大を図った。現在、品川、浦安、北九州に事業所があり、大東建託グループ各社に日々多くのサービスや製品を提供している。また、社員数は、309名（出向者含む）、障がい者数63名（身体障がい14名、知的障がい32名、精神障がい17名）となっている（2017年6月1日現在）。

本発表では、設立以来取り組んできた障がい者雇用についての取り組みを「8つの工夫」として整理するとともに、会社合併後の取り組み、さらには今後の課題について述べていく。

2 社員の力を引き出す8つの工夫

(1) 障がい特性にあてはめず、個人の能力に着目する。

業務を行う上では、障がい特性は参考程度に考え、個人の強みを把握することが大事だと考えている。特に大事にしている考え方は、得意なこと、苦手なことも、実際にやってみないことにはわからない、ということである。つまり、障がいの種類や等級と実際に業務をこなす力は別物だと考えている。

本人や支援機関等の方から提示される「できない・苦手」といわれているものの中には、単純に経験不足のものや、やり方を知らないだけ、というものも多くある。つまり、実際に会社で行うのと同じ条件で行っているわけではないので、本当にそれができるのか、できないのかは、実際にやってみないとわからない。

また、コーポレートサービスには、様々な障がいのある社員が働いているが、障がい別に配置はしていない。それは、障がいへの配慮は必要だが、もっとも大事なことは、その人が、その仕事ができるかどうかということであって、障がいと実際の業務能力とはまったく別物と考えているからである。

(2) 個別指導

社員の障がい特性は様々だが、抽象的な言葉による指示、口頭だけ、文書だけの指示では理解が困難な社員も多く、業務指示を行う際には、実際に見本を見せて行うということを実践している。

作業をする上で必要なことを確実に伝えることは、業務を行う上で必須だが、ここが最も気をを使う点である。業務上のミスの中には「やるべきことが伝わっていない」ことによるミスがあるが、それは伝達する側の責任であって、社員の責任ではない。

どのようにすれば、やってもらべき業務の内容が伝わるか、見本を見せ、実際にやってもらい、違っている部分があれば個別に指摘し、修正する。このような個別指導の繰り返しが、確実な業務習得の鍵となる。

(3) 指示の一本化

業務の指示を誰に聞けばよいのか、明確にすることは、大切なことである。色々な人から指示を聞くような環境では、優先順位に混乱が起き、また、不明点などを周囲の誰にでも聞いてしまうと指示内容が微妙に変化してしまうなどミスの温床になる。指示を行う者、質問を受ける者を明確にし、業務上の混乱がないようにすることが肝要である。なお、指示をする者は必ずしも一人である必要はなく、業務別、時間別であっても良いが、必ず明示することが大切である。

(4) 見える化

一日に行う業務内容・業務量や優先順位については、予めホワイトボードなどで、明確化する。具体的には、各自のスケジュールを、時間軸に沿って配置する。

そうすることで、各自の一日にやるべきことが明確になり、上司の指示を逐一受けずに、自分で自分の業務を把握することができるようになる。自分のやるべき業務が明確になると、自分からホワイトボードで確認するようになり、結果、自分自身の担当業務として、責任をもって業務が行えるようになっていく。このように主体的に業務に取り組めるようにしていくことが大切である。

(5) 日常のアドバイスと目標設定

社員全員が、半期毎の目標管理制度に取り組んでいる。しかし、半期毎の目標設定が難しい社員もいることから、2週間毎の小目標を積み重ねて、目標達成に向けて取り組みを進めていくことを実施している。その際、本人と話し合い目標を設定し、定期的に面談を実施している。

(6) ほめてのばす指導

会社設立当初よりSSTを実施し、SSTそのものの効果もあったが、一番効果があったと考えられるのは、社員一人一人の「良いところ」を見つけるという考え方である。良いところ、できているところについて、積極的にほめるというやり方が社内に浸透していくことで、社員一人一人が能力を伸ばしていける環境が構築され、今に至っている。一方で、注意すべき点についてはその場ですぐに注意することが大事である。

(7) やる気を引き出す

一般的に健常者＝指導する人、障がい者＝指導される人という印象があるが、障がいのある社員も健常者と同じ社員である。業務改善ミーティングやTQC活動等、障がいのある社員にも参加してもらうようにしている。日常業務におけるミーティングでも、障がいのある社員が司会進行を行うなど、障がいの有無で区別するのではなく、本人の能力ややる気を生かした業務構成を行うようにしている。

(8) ミスをださない仕組みづくり

当然企業なので、「ミス」はないように仕事をすることは必須条件である。しかし、どれだけ注意したとしても、不注意等で生じる人為的なミスをなくすことは困難である。また、能力に合わない業務を行えばミスも生じやすい。

そこで、大事なのが「仕組み」作りである。一連の業務を工程別に分け、それぞれの工程で業務に集中しやすい環境をつくること、また、工程の中に「チェック」工程を設け、チェックが得意な社員を配置することで、ミスを社外に出すことを防ぐなどの工夫だ。

社員の能力を最大限に生かし、しかも業務効率を損なわず、業務のミスが出ないような「仕組みづくり」を追求していくことを常に追及している。

3 働きやすさの工夫／新たな工夫

(1) ハード面の工夫・拡充

2016年4月に会社合併し、その後同年12月に、本社オフィスの移転があった。それに伴い、ハード面での環境整備を実施し、今後、車椅子の方も含め、様々な人材が活躍できる場作りを実施した。

具体的には、自動扉を設置し、広めの通路幅を確保／段差のないフラットな床／高さ調整のできるスイフトテーブルの導入／パトライトと掲示板で緊急速報を自動表示／多目的トイレを設置／休憩室（男女別）を設置し、誰もが安心して働ける職場作りを目指した。

(2) 障がいについての知識の共有

会社が合併したことで、いままで障がいについて、ほとんど知識を持ち合わせていない社員も、同じフロアで様々な障がいのある社員とともに仕事をするようになった。そ

こで、障がいについて、社員全員が興味関心をもってもらうという考えのもと、次のような施策を実施した。

① 全社共通の朝礼手話の実施

手話を通じて、多様なコミュニケーションのあり方を知ってもらおうという趣旨の元、全社共通で朝礼での手話レッスンを実施している。「おはようございます」「おつかれさまです」など日常的に使う手話を中心に、1年間で10個の手話をマスターすることができるようにした。

② 障がいについての知識の共有

障がいを理解するためのハンドブックを作成し、全社員に配布し、いつでも参照できるようにした。お互いの理解を深める「言葉遣い」「表情」「声量」「手話表現」「リフレーミング」などを掲載し、社内コミュニケーションに活用できる内容とした。

4 まとめ／課題

コーポレートサービスは会社設立から、障がい者雇用の会社として、障がいのある社員が活躍できる職場環境づくりを追及してきたが、今回、会社が合併したことで、さらに発展的に変化をすべく、新しいテーマが浮上してきた。

一つは、いままで設備上受入が困難であった、車椅子の社員が受け入れられるような設備改善を行うなど、障がい者雇用の幅をさらに広げる取り組みである。

もう一つは、障がい者雇用だけをする会社ではなく、多様な人材が活躍できる会社を目指していくというものである。合併した会社には、子育て中の方、介護が必要な家族を抱えている方、持病のある方など、様々な事情をもった社員の方がいる。つまり、障がいのある社員はもとより、多様な背景を持った人たちが活躍できる会社を目指すことが、今の会社には求められている。

今後は、特例子会社という場が、障がい者雇用の経験をベースにしつつも、障がい者だけでなく「多様な人材が活躍できる職場環境づくり」というより大きな課題解決の場になれるよう、挑戦を続けていきたいと考えている。

【連絡先】

辻 庸介

大東コーポレートサービス株式会社 コーポレートサービス部
e-mail : ty099859@kentaku.co.jp