

朝礼やミーティングで 「社会人」を育てる

職場
ルポ

—フジアルテスタッフサポートセンター株式会社(大阪府)—



(文) 豊浦美紀 (写真) 小山博孝・官野貴



取材先データ

フジアルテスタッフサポートセンター株式会社
〒590-0011 大阪府堺市堺区香ヶ丘町3-2-29 第2フジビル
TEL 072-282-7511 FAX 050-3730-8120

Keyword: 特例子会社、職場適応援助者(ジョブコーチ)、就労移行支援、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター

POINT

- ① 体調不良などで休職した際も、柔軟な業務変更により、職場復帰を後押し
- ② 朝礼や全体ミーティング、独自の研修や面談で「会社のルール」を指南
- ③ 加点式の人事評価で昇給・賞与に反映、OJTや正社員登用も促進



フジアルテスタッフサポートセンター株式会社
代表取締役社長の寺口篤さん

1962（昭和37）年の創業以来、フジアルテ株式会社は、製造アウトソーシングや総合人財サービスを中心に、事業を全国展開してきた。そして2011（平成23）年、特例子会社「フジアルテスタッフサポートセンター株式会社」（以下、「SSC」）を設立した。SSC代表取締役社長とフジアルテ取締役管理本部長を兼任する寺口篤さんが、SSC設立の経緯について説明してくれた。

「もともとフジアルテでは、障害のある方たちに清掃業務などをお任せしてきましたが、企業として果たすべき法定雇用率の達成や、社会貢献の増進という意味では限界がありました。また、経営トップには『障害の有無に関係なく、その人の特性を活かしながら、ともに働き続けられる場をつくらなければならない』という想いもありました。そこで、腰を据えた障

従業員7割が 精神障害・発達障害

害者雇用の手法のひとつとして、特例子会社をつくらうということになったのです」

障害のある従業員5人からスタートしたSSCには現在（2018年10月15日時点）、48人の障害のある従業員が在籍している（内訳は身体障害8人、知的障害6人、精神障害8人、発達障害26人）。

業務の主軸は、親会社から委託されたスキニングやデータ入力作業だ。全国の従業員・派遣スタッフら約8000人分の管理情報（タイムカード・源泉徴収票・作業日報・契約書など）を電子化している。そのほか、親会社以外の取引先から委託されたデータ入力や通信機器（ターミナルアダプター）の初期化・クリーニング・発送準備、月5000件以上の請求書発行の代行業務も行っている。

職場は南海高野線の浅香山駅から徒歩7分ほど、住宅や小さな商店が点在する地域にある3階建てのビルだ。1階のメインフロアに入ると、アイランド式に



参与の水島芳彦さん

並ぶデスクに座ったスーツ姿の従業員が黙々とパソコンで作業していた。

前センター長で、いまは参与として現場にかかわる水島芳彦さんは、SSCの職場の特徴についてこう話す。

「採用時には障害種別を限定しませんが、結果として精神障害や発達障害のある方が増えていき、いまでは7割を占めています。職場では、一人ひとりの個性や性格を見極めながら、その都度、対応してきたように思います」

「毎日だれかの 面談を行っている」

一人ひとりの従業員を精神的にフォローしていくうえで、欠かせないのが面談だという。従業員との定期面談は年4回だが、それ以外に本人からの申し出があったときや、上司が様子を見て必要だと思ったときに面談を行っている。センター長の



センター長の衣笠誠さん

衣笠誠きみがまことさんによると、「毎日だれかの面談を行っている状況」だという。その際には、必ず衣笠さんと社員1人以上が同席することをルールにしている。面談内容の客観性を確保しつつ、相談を受けた側の社員が1人で抱えこんでしまわないようにするためだ。

「本人の抱える問題によっては、入社前からかかわっている支援機関や紹介元のハローワーク、職場適応援助者（ジョブコーチ）の方にも相談しています。常に支援機関や支援者が多面的にかかわる形で従業員をサポートし、問題が生じても一緒に乗り越えていける仕組みが確立できていると思います」

支援機関と連携しながら、体調不良や症状の悪化などにより休職した従業員の復帰に向けて、柔軟に業務内容を変える工夫もしている。

8人を正社員登用、OJT育成も

SSC設立から3年後の2014年に正社員登用を開始。現在は障害のある従業員48人のうち、8人が正社員となった。「私もなりたい」と目標を持ってもらうことも大事だという。また正社員とは別に、社内には「OJTトレーナー」もいる。現在3人の障害のある従業員がトレーナーとして、主に職場体験の実習生に教えている。「本人が自らの仕事をフィードバックできるほか、仕事へのやりがいも違っ

てくるようです」と衣笠さん。ちなみに、実習生の受入れはSSC設立時から始めているそう。この地域には事務系の実習ができる企業が少ないようで、いまでは20カ所以上の就労移行支援事業所や学校、障害者就業・生活支援センターから年間50人前後を受け入れている。この実習を経て入社したケースも少なくない。

発達障害のある従業員を視野に社内研修

発達障害のある従業員が増えてきたなかで、職場では大小さまざまなコミュニケーション上の課題も発生。これを改善するため、SSCは2013年に「ビジネス基礎研修」と題した社内研修を企画した。協働した大阪障害者職業センター南大阪支所のカウンセラーから、「会社側が期待することは何かを明確にし、それを発達障害のある人に伝えるときには、実際の場面や状況に置き換えて具体的に示すこと」を助言してもらったという。

SSCが挙げた「会社の期待すること」は、「時間がかかっても成長してほしい」、「周りへの配慮ができる人材に育ててほしい」、「学校・施設と会社の違いを再認識し、仕事に責任を持つてほしい」の三つだ。

研修は二部に分かれ、第一部では職場管理者が講師として「会社で働くこと」、「プロ意識・責任感」、「暗黙のルール」について解説。例えば、有給休暇を取る場

合には、「チームの状況などを確認してから申請すると人間関係がスムーズになりますよ」、「連休明けに欠勤や遅刻をする」と「あの人は体調管理ができない人も」と思われてしまいますよ」というなど具体的に説明。第二部では「職場のコミュニケーション」についてロールプレイを交え、出席者に「いまの様子を見て、どこが気になりましたか？」と問いかけながら全員で考える場を設けた。

具体的にポイントを伝えることで、研修後には目に見えて行動が変わった従業員もいたそう。自分だけでなく、周囲の人たちにも配慮すべきだということを感じました」と話す人もいたという。

障害種別にかかわらず「社会人としてのルール・マナー」が説明された、この研修内容などをまとめたものを、いまでは実習生にも渡している。イラストや具体的なケースも掲載しており、わかりやすい。これには「実習はせっかくの機会なので、いろいろ挑戦する気持ちを持ってください。はじめから放棄するのはもったいないですよ」というメッセージも添えられている。

全体ミーティングで学ぶ

SSCでは毎日全員が集まって朝礼を行っているが、もっとも大切にしているのは挨拶だという。

「初代センター長が、プライベートではボーイスカウトの指導員経験者だったこ



フジアルテが発行している「経営理念ハンドブック」



この日の当番は牧洋平さん

「経営理念ハンドブック」に書かれたフィロソフィー（会社の哲学）の内容について、当番が自分の考えを発表する。ミーティングの場を見学させてもらった。1階フロアに全員が集まって座るなか、向きあう形で一番前に座った衣笠さんが「では本日の全体ミー



全体ミーティングの様子。全従業員が1室に集合

ともあり、朝礼時の挨拶を徹底しました。従業員全員が大きな声で『おはようございます』と一斉に挨拶することで、一日の仕事スタートさせる心構えが整います」と水島さん。

朝礼当番は従業員全員に順番がまわり、2〜3カ月に一度は担当する。司会進行のほかに、自分のエピソードや感じたことなどを、自由に少し話すことになっている。人前でも緊張せずに話せるようになるための練習の場だそうだ。

週一回行われる全体ミーティングも同様に当番が回ってくるが、ハードルはさらに高い。毎回、フジアルテが発行



牧さんは、通信機器のクリーニングや発送準備を担当している

ティングを始めます。よろしくお願います」と声をかけると、一拍おいて「よろしくお願います！」と、きれいに揃った大きな声が返ってきた。「はい、それでは今日は40ページの『お客様の一步先を考える』ですね。お願いします」

衣笠さんの隣で、この日の当番をつとめる牧洋平さん（30歳）が、「みなさん準備はよろしいでしょうか」と話し始めた。牧さんは「お客さまの一步先を考える」という内容と、A4用紙1枚分に印字された「私の所感」を読み上げた。以前、休日にユニバーサルスタジオジャパンに遊びに行った際に、クルーからしてもらったサービスのことを引用しながら、自分の仕事に置き換えて、仕事との向きあい方や今後の抱負などを語った。

最後に再び衣笠さんが、牧さんの話をふまえて、仕事をする際の心構えについて、同じ職場の仲間たちも含めて「相手に興味を持つこと」の大切さを、わかりやすく伝えていた。

会社理念を自分なりに解釈した意見をまとめ、みんなの前で発表するというのは、大きなプレッシャーがかかるはずだ。「しかし社員として、社会人として成長する大きなステップになると信じ、彼らの背中を押しています」と衣笠さん。

牧さんは入社9カ月。「高校生ぐらいから3年ほど前まで『引きこもり』でした。当時は人と話すことにも緊張し、外出できませんでした」と明かす。



正確に入力作業をする吉田祐介さん

「支援者のサポートで就労継続支援B型事業所に入り、人とかかわるようになって、人が好きになりました。周囲にすすめられて合同面接会に参加し、自分のことを理解してくれている会社であれば大丈夫かもしれないと思い、入社しました」仕事の担当は、通信機器のクリーニングや発送準備だ。初めて働いた牧さんは、最初のころはいわれたことをこなすだけで精一杯なうえ、ミスを重ねて落ちこんだこともあったという。相談相手の先輩に「一人で抱えこまないでいいんだよ」と励ましてもらい、いまは「一緒に働く仲間みんなに必要とされるよう、自分で考え、行動できるようになりたいと思っています」と力強く語ってくれた。

OJTトレーナーに あこがれて入社

牧さんのほかに2人の従業員からも話を聞いた。吉田祐介さん（22歳）は、入社4年目。就労移行支援事業所に通いな

職場 ルポ



麻生さんはフライングディスクの選手としても活躍している
(上2枚の写真は麻生さんより提供)



仕事にやりがいを感じているという
麻生萌樹さん

から「静かな環境で仕事ができる職場」を望んでいたところ、就労支援員にSSCをすすめられ、一週間の実習に参加した。職場の環境面のよさに加え、センター長や上司、周りの人が自分の障害を理解してくれていることがわかったという。

「現場で仕事を教えてくれたOJTトレーナーが2人いたのですが、テキパキ入力する姿を見て『自分もこんなふうになりたいな』とあこがれて、入社を希望しました」

支援機関でもいろいろと会社のルールを学んでいたつもりだったが、入社後に初めて気づかされたこともあった。身だしなみだ。「きちんとしているつもりだったのですが、シャツがはみ出てしまっているとか、予想以上に汗の臭いを周囲が気にしていたことを、先輩からのアドバイスで知りました。汗は乾けばいいと思っていたら、そうではなかったんですね。いまはタオルでこまめに拭きとるなどの対策をしています」と苦笑いしながら答えてくれた。

仕事でもわからないところがあつたが、「人に聞いたら仕事の邪魔になるのではなにか」と遠慮し、自分の判断で行ったところ失敗したこともある。そのとき先輩に「忙しそうに見えても、細かいことでもとにかく聞いてほしい。後で直すほうがたいへんだらう」といわれた。それから少しでもわからないときは必ず聞くことにしているという。

「年齢に関係なく、話しかけやすい職場だと思えます。最初のころは先輩のことを『怖そうだな』と感じることもありましたが、新人が入るたびに歓迎会をするので、社員同士の距離が近づきますね」

吉田さんはいまでは、社内で「精度100

%」といわれるほど、正確に素早く入力作業ができる貴重な人材だ。しかし本人は、「作業のフィードバックをするときに、まだうまく説明できないので、そこをなんとか上達させたいです」と目標を掲げる。

ビル2階のフロアでデータ入力の作業を行っていた麻生萌樹さん(27歳)は、今年入社したばかり。実習生として来たときに、働いている人たちの様子を見て「こんなむずかしいこと、自分にできるだろうか」と不安になり、入社を希望しなかったのだという。だが支援者から「麻生さんに合っている会社だと思うから、受けてみたら」とすすめられ、合同面接会を経て無事採用された。

「実際に働き始めてみたら、上司や先輩や周りのみんなが助けてくれて、仕事のやりがいも感じています。長く働いていけるように自分なりに努力しています」

麻生さんは、フライングディスクの選手でもある。中学2年のころから始め、今年も全国障害者スポーツ大会(福井県で10月13日から開催)に出場するため、毎週末のほか、木曜日にも仕事の後に所属クラブで練習している。「成績も大事ですが、特にこの会社に入ってから、長く続けることも大切だと思うようになりました」と笑って話してくれた。

社員は資格を取得し 「余裕をもって対処」

SSC設立時からフジアルテ出向社員

WORKSHOP REPORT



日ごろからSSCの定着支援をサポートしている当機構大阪支部・障害者支援業務担当の田中陽一郎さん



人事総務リーダーの伊藤寧々さん

として在籍する人事総務リーダーの伊藤寧々さんに、これまでの取組みについてうかがった。

「過剰なことはずせずに、できる範囲で努力してきた」と話すが、驚くのは伊藤さんが自発的に取得してきた資格の数だ。第2号職場適応援助者（現「企業在籍型職場適応援助者」）、全国手話検定試験3級、介護職員初任者、難病患者等ホームヘルパー、移動支援従事者（ガイドヘルパー・精神障がい課程）、雇用環境整備士（第II種障害者雇用）、福祉用具専門相談員など。「障害のある従業員も私たちも、職場で一緒に働きやすいよう少しでも役立てたいと学んでいるうちに、こうなりました」と伊藤さんは明かす。

「小さな問題が生じてても、以前は個人の感覚で試行錯誤していたように感じます。専門的な裏づけや客観的な物差しを知っておくだけで、私たち自身も精神的な余裕をもって対処できるようになったと感じています」

従業員の間でも「きちんとわかってくれている人がいる」という安心感もあるのではないだろうか。伊藤さんに触発され、ほかの従業員も心理カウンセラー1級やメンタルヘルス・マネジメント検定Ⅲ種などを取得しているそうだ。

■ 加点式で人事評価、昇給や賞与に反映

SSCでは2014年度から、従業員

の評価制度についてテスト運用を始めている。在籍年数だけでなく仕事への姿勢や正確性などを多角的に評価し、年一回の昇給や賞与に反映させるといったもの。伊藤さんが話す。

「評価の際は、減点式ではなく加点式を採用しています。『これができていませんね』ではなく『これができましたね。これもできていますね。これは十分評価できることですよ』というふうに、ほめるところから始まります。できている部分をしっかりと自覚してもらってから、『これできていないなら、これもできそうですね』という指導を心がけています。ただ、いわゆる評価制度として確立させていくためにはまだまだ課題も多く、試行錯誤しているところですよ」

取材に同席していた当機構大阪支部の田中陽一郎さんが、SSCの取組みについて話す。

「人事評価をする際は、『はじめにコツコツやるのが上手な人』や『リーダーシップを発揮できる人』というふうに、その人の特によい部分を最大限に活かすような絶対評価をし、さらに伸ばしていけるよう工夫されていると思います」

これについて代表取締役社長の寺口さんが説明を加えてくれた。

「私たちも企業ですから利益を出していかなければなりません。そういう立場として従業員にも、ときには仕事について厳しいことをいうこともあります。しか

し大事なものは、みんなが『昨日よりも今日、今日よりも明日』と、少しでも成長していくことですから、そこは大いに評価したい。叱咤激励のバランスをうまくとりながら、従業員と会社、両方の成長につなげていきたいですね」

展望が明るいようだが、寺口さんは今後の障害者雇用について「課題は多い」と話す。

「SSCが入っているこのビルも、これ以上人数を増やせないほど手狭になりました。親会社の従業員も急速に増えるため、雇用率を達成し続けることもむずかしくなるかもしれません。親会社からの委託業務にも限界があり、採算を取りにくいのも事実です。会社として、いつまでも親会社に頼る状況ではいけないのだと感じています。その一方で、障害のある方たちにはさまざまな特性があり、仕事のパフォーマンスが非常に高い方もいます。私自身、親会社からここへ来て初めて見て驚いたほどです。従業員の能力や特性を、もつと活かせるような仕事を見つけていく努力をしていかなければいけないと痛感しています」

新たな事業展開を見据え、少しでもヒントになりそうな事業を見つけると関係者に直接会いにいっているという。SSCがさらなる発展を遂げるために、経営陣の模索も続いている。