

株式会社ホテルマネジメント ホテル日航奈良 (奈良県奈良市)



本人の能力を最大限に引き出すための工夫と疲労に配慮した適切な雇用管理により、生産性の向上と離職の防止を実現。



事業所の概要

平成17年6月に設立。JR奈良駅に直結し、客室総数330室、大小宴会場8会場、レストラン・ラウンジ5店舗、浴場、カラオケルーム、チャペル、神殿、美容室、衣装室、写真室などを有する都市型ホテルである。

従業員数 260人

業種および主な事業内容

宿泊業、飲食サービス業

障害者雇用の経緯

会社設立時から障害者を雇用していたが、平成26年、奈良県と奈良労働局が設立した「障害者はたらく応援団なら」に登録企業として参画したことをきっかけに、本格的に障害者雇用に取り組むこととした。

障害者就職面接会に毎年参加し障害者を雇用しているほか、地域の就労支援機関からの職場実習の受け入れも行っている。

紹介内容

精神障害、発達障害

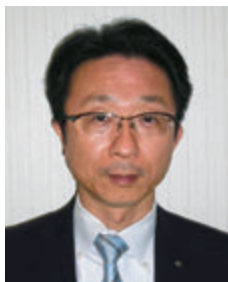
【従事作業】
客室清掃（ハウスキーパー）

障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員	
	週の労働時間に変動なし	0人
週の労働時間短縮などの変動あり	0人	
正社員以外 (契約社員など)	週の労働時間が30時間以上	0人
	週の労働時間が20~30時間未満	3人
	週の労働時間が20時間未満	9人

勤続年数	~2年未満	6人
	2~3年未満	3人
	3~4年未満	2人
	4~5年未満	0人
	5年以上	1人

企業の声



山本 恭司さん (総支配人室 管理統括支配人)

精神障害者の採用を始めたのは、4年ほど前に、奈良労働局が主催する障害者就職面接会に初めて参加してからです。

ハウスキーパー(客室清掃員)は通常4時間勤務で、長時間働けない障害者にも働きやすい環境であることから、精神障害者の採用に対するハードルは低かったと思います。また、当社では以前から外国籍の方や高齢者が多く働いており、仕事のやり方をわかりやすく伝える土壌があったことも幸いしました。

精神障害者には体調の波がありますが、これは障害がない方も同じです。フロアー班長には社員に確実に声かけをしてもらい、体調を見て休憩させたり早退させたりすることを徹底しています。また、何かあったときは地域の就労支援機関のサポートを受けることができます。困ったときに相談できるので、ありがたく感じています。

人手不足のなか、精神障害のある社員は当社にとって大きな戦力になっています。今後は、すでに活躍している社員に、新たに雇用される障害のある社員に仕事を教えたり、自分の経験を伝えたりする立場になってもらいたいと考えています。

社員の声



Aさん (勤続2年4か月)

客室のバスルームやトイレの清掃業務のほか、特別なお客様が宿泊される部屋を徹底的に清掃する「特別清掃」を担当しています。

私は、たくさんを同時にやるのが苦手で、ベッドメイキングの仕事がどうしてもうまくできませんでしたが、ハウスキーピング主任が、「バスルームとトイレを徹底的に清掃する人になってほしい」と言ってくれました。

最初は、本当にバスルームとトイレの清掃業務だけでよいのか悩んだのですが、私が能力を発揮できる仕事として会社が認めてくれたことがわかって、安心して働けるようになりました。

仕事のやりがいを感じるのは、自分の清掃をほかのハウスキーパーやお客様からほめてもらったときです。「お客様がバスルームがきれいだったとほめていた」と教えてもらうときが、自分がこの会社においてよかったと感じる瞬間です。

現場担当者の声



関西 美代子さん (ハウスキーピング主任)

障害のある社員を採用してから、社員全体の雰囲気がよくくなりました。障害のある社員をなるべくほめるように心がけているうちに、声がけする自分たちや周りのスタッフも気持ちが前向きになり、自分の担当の部屋の清掃が終わった社員が作業が遅れている部屋の清掃を手伝うようになるなど、チームワークがととも向上しました。

毎日の業務終了後、フロアー班長たちが、休憩室でお茶を飲みながら、障害のある社員の体調や作業の様子について情報交換しています。障害のある社員への接し方やほめ方なども、この情報交換の場で自然に共有されています。

障害のある社員への対応方法は、そのほかの社員への対応にも応用できます。社員には外国人や高齢者などさまざまな者がいますが、それぞれの個性に応じた対応がとれるようになり、職場全体の生産性が上がっています。

改善前の状況

ハウスキーピング業務にはベッドメイキングとバスルーム・トイレ清掃の2つの作業があるが、障害のある社員の中にはこれらを1人でこなすのが困難な者がいた。

改善策 1

本人の得意な作業に特化した業務分担を行うとともに、「なるべくよいところを見つけて褒める」ことにより、能力を最大限引き出す

①本人の得意な作業に特化した業務分担

ハウスキーピング業務には、ベッドメイキングとバスルーム・トイレ清掃の2つの作業がある。同社では、1部屋を1人で担当するのを基本としており、ハウスキーパーはこれら2つの作業を1人で行うことになっている。

しかし、障害のある社員のなかには、この2つの作業を1人で行うことがむずかしい社員がいる。例えば、Aさんは、ベッドメイキング作業のシーツの交換が苦手であった。

一方、Aさんには、ひとつの作業に集中すると高い能力を発揮する傾向があり、バスルーム・トイレ清掃に関しては、他の人が気づかない汚れにも気づく能力があった。

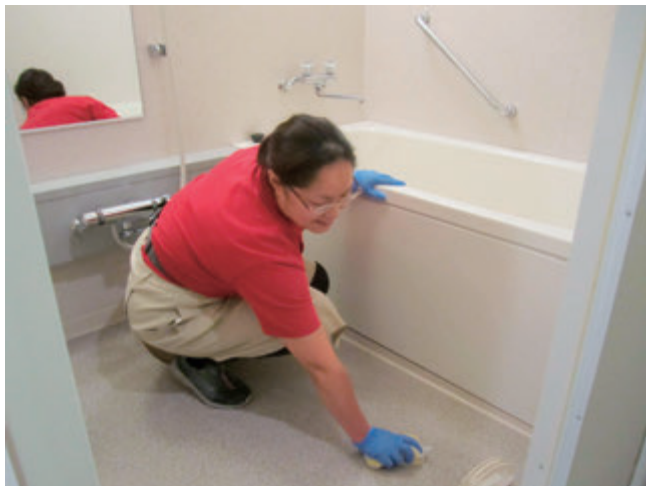
そこで、フロアー班長の提案により、Aさんには、主にバスルーム・トイレ清掃を担当してもらうことにした。

②フロアー班長による作業指導

ホテルの各階には、フロアー班長が配置されており、当日割り振られた客室清掃の進行管理や清掃箇所の点検、作業指導などを行っている。

各フロアー班長はシフトにより出勤日が異なるが、業務時間終了後に、フロアー班長同士で情報交換を行っている。そのため、どのフロアー班長も、常に障害のある社員の体調の変化を把握できている。また、この情報共有の機会を通じて、障害特性に応じた指導を皆が統一に行うことができている。

障害のある社員の作業指導を行う際には、「なるべくよいところを見つけてほめる」ことを心がけている。ポジティブな声かけをすることにより、モチベーションが上がるだけでなく、本人の能力を引き出すことにもつながっている。



バスルーム清掃を行うAさん



フロアー班長から作業指導を受けるAさん

改善後の効果

得意な作業に専念した結果、Aさんのバスルーム・トイレ清掃の能力は高い水準まで向上し、特別に念入りな清掃を行う「特別清掃」を任されるまでになった。

また、各フロアー班長が密な情報交換を行い、障害のある社員の体調の変化や障害特性に関する情報を共有することによって、的確な指導を行うことが可能となっている。

改善前の状況

精神障害のある社員については、疲労の蓄積により体調をくずし、離職につながる可能性が考えられたことから、各人の状況に応じて、疲労に配慮した勤務時間をきめ細かく設定するとともに、体調の変化をなるべく早く把握し、適切な対応を行う必要があった。

改善策 2

ジョブコーチ支援や就労支援機関も活用し、疲労に配慮した勤務時間などの設定や体調の変化に的確に対応した雇用管理を実施

①ジョブコーチ支援や就労支援機関の活用

障害のある社員を採用する際には、奈良障害者職業センターのジョブコーチ支援を活用し、作業手順をわかりやすく伝えるための方法や体調管理についての助言を受けている。

また、職場定着については、地域の就労支援機関を活用している。障害のある社員は、体調が悪くなっても会社に遠慮して言い出せないことがある。そのため、同社では、障害のある社員に対し、会社に言いにくいことは就労支援機関に相談するように指導している。

②疲労に配慮した勤務時間・勤務日数の設定

精神障害のある社員の勤務日数や勤務時間の設定にあたっては、疲労がたまらないようにすることに最も留意している。

具体的には、日々の体調変化や本人の意向のほか、ジョブコーチや就労支援機関の意見もふまえ、各社員の状況に応じてきめ細かく設定している。

勤務日数については、最初は疲労に配慮して週2～3日程度の勤務から始めることが多いが、徐々に勤務時間を延長した結果、週4～5日勤務となっているケースも多い。

③始業時ミーティングでの体調の把握

始業時のミーティングの際に、ハウスキーピング主任が必ず社員全員に声をかけ、顔色や声のトーンを見聞きしながら、体調の変化を把握している。

顔色、体調がすぐれないとフロアー班長が判断した場合、ハウスキーピング主任に状況報告し、社内で一時休憩をとる、早めに帰宅させるといった対応をとっている。



フロアー班長のみなさんと



清掃の様子と清掃道具

改善後の効果

精神障害のある社員について、疲労がたまらないような勤務時間・勤務日数の設定を行うとともに、体調の変化を常に把握し、的確な雇用管理を行っていることにより、ほとんどすべての社員が大きく体調をくずすことなく勤務を続けている。