

リゾートトラスト株式会社（愛知県名古屋市）



企業、地域の支援機関の連携によるサポートで雇用継続。
定期通院休暇制度、フレキシブル勤務が仕事と治療の両立
をサポート。



事業所の概要

会員制リゾートホテルをベースに幅広い領域で事業を展開する総合リゾート企業。

会員数は18万人を超える。

リゾートホテル・シティホテルなど 国内49カ所、
ハワイ1カ所、ゴルフ場13カ所、メディカル8カ所、
シニアレジデンス23カ所を展開。

従業員数 8,646人

業種および主な事業内容

サービス業

会員権事業／ホテルレストラン事業／ゴルフ事業／
メディカル事業／その他の事業

障害者雇用の経緯

各ホテルにおいて障害者雇用を進めていたが、
就業場所がリゾート地であるため通勤に時間を要し、
雇用できる人が限定されていた。

2006年に事務を集中的に行う事務支援センターを
立ち上げ、障害者雇用を積極的に進める。
現在では、名古屋、東京、横浜、大阪のセンター
を中心に200人を超える障害者を雇用。

紹介内容

身体障害、知的障害

【従事業務】

ダイレクトメール発送作業／PC入力／名刺作成／
データチェック／ホテルベッドメイク／契約書作成／
庶務業務／シュレッダー／化粧品サンプル作成 など

雇用障害者の障害種別と年齢構成

年齢 (人)	～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳～
	83	48	44	21	20

障害種別 (人)	視覚 障害者	聴覚 障害者	肢体 不自由者	内部 障害者	知的 障害者	精神 障害者	その他
	3	7	26	17	83	78	2

企業の声



吉田 幸代さん (人事企画部CSR推進室長)

事務を集中して処理するセンターを障害者が担うという考えで事務支援センターを立ち上げ、障害者雇用を推進しています。営業所、ホテルでそれぞれ行っている業務を事務支援センターが担うことにより営業マンは営業に集中でき、ホテルスタッフはお客様へのサービスに力を注ぐことができます。

当社では、障害のあるなしに関わらず、本人の希望と健康状態を鑑み70歳まで働くことが可能です。就労を継続していく上では、本人のやる気をいかに引き出すかが重要です。評価制度を導入し、処遇に反映させることで自分の成長を感じられるような仕組みを作りました。また、平成30年度にはリーダー制度を導入し、障害のある社員のキャリアアップにも取り組んでいます。

本人、ご家族の高齢化により、生活環境が変化するケースもあります。就労を継続するためには生活の安定は不可欠ですが、企業単体で対応できるものではありません。就労支援機関、福祉機関、行政と役割分担しながら障害者の雇用継続を進めていきたいと考えています。

社員の声



服部 匡志さん (名古屋事務支援センター 勤続5年)

入社当初は短時間勤務でも体力的にきついと感じることがありましたが、周りのサポートやハンデを背負った同じ部署の仲間存在に助けられ、5年目の今では時間を増やして働けるようになりました。書類の押印やホテルで使用するおしぼりの検品作業など、仕事を覚えてできるようになるとやりがいを感じます。新人の教育を担うこともあり、成長につながっていると思います。



勢子 照美さん (東京事務支援センター 勤続11年)

ダイレクトメールの資料の挟み込み、封入封緘作業をしています。入社して11年になります。最初はホテルの清掃を中心に行っていましたが、足に負担が出てきたことからダイレクトメール作業に変更してもらい、仕事を続けることができています。サポートスタッフから効率的な作業のやり方を教えてもらったり、他のスタッフのやり方を参考にしたりしながら仕事を進めています。



梶山 静子さん (東京事務支援センター 勤続14年)

定期通院休暇制度ができるまでは、有給休暇が通院でなくなっていました。今では、年間12日の通院休暇を利用して通院できるので助かっています。これからも身体が動くかぎりがんばっていきたいと思います。

現場担当者の声



北沢 健さん (東京・横浜事務支援課長)

障害者が職場で能力を発揮できるようさまざまな業務を確保し、適材適所の配置をしています。ホテルや営業部門などからさまざまな業務を依頼されており、現在では250種の業務を行っています。

雇用継続のためには生活の安定が重要です。就労支援機関のサポートが欠かせません。定期的に職場訪問をしてもらったり、障害者が支援機関に相談に行ったりして、障害者、企業、就労支援機関の日常的な情報共有を進めています。

改善前の状況

中高年齢の社員のなかには、自身の体力の低下や家族の高齢化による生活環境の変化のために雇用継続に影響が生じることがあった。

改善策 1

サポートスタッフによる障害のある社員の健康面、生活環境の把握 体力に応じた業務への配置、支援機関と連携した生活面のサポート

①健康面・生活面の変化の把握と体力に応じた業務への配置

同社では、障害者の業務指導、進捗・品質管理を行うサポートスタッフを配置している。サポートスタッフは業務や健康面、生活面で気づいたこと、本人から相談があったことなどについて、ケース記録を作成しスタッフ間で情報共有を行っている。本人を支援する機関の担当者にも情報を共有し、課題が生じた際には早期に対応できるよう連携を心がけている。

加齢により体力が低下した社員に対しては、多種多様な業務（56ページ参照）の中から、本人の適性に合った業務に変更することにより雇用継続につなげている。

②障害者、家族、支援機関のつながりの場として、保護者会を開催

年に1回、保護者と支援機関に声をかけ保護者会を開催している。毎年100人程度の参加があり、障害者、家族、支援機関とのつながりの場になっている。

生活面に関して相談ニーズのある障害者、家族にとって、保護者会の場は参加している支援機関との顔合わせ、相談するきっかけにもなる。その時点で相談ニーズ

がなくとも、保護者会を通じて支援機関担当者の顔をあらかじめ知っておくことで、困ったときに相談しやすくなるメリットがある。また、5年ごとに永年勤続表彰を行いモチベーションの向上につなげている。

③支援機関と連携した生活面のサポート

家族の高齢化により、従来のように本人に対するサポートが得られにくくなるケースもある。

家族が介護を必要としたケースでは、本人の了解のもと、就労支援機関職員、区役所の障害福祉担当ワーカー、高齢者福祉担当ワーカーなどと連携し、家事ヘルパー、金銭管理サポート、家族の介護サービス利用につながり、生活環境が安定し、雇用継続が可能となった。また、就労支援機関のサポートにより職場に近いグループホームに入居して、仕事を続けている社員もいる。



保護者会の様子



清掃からダイレクトメール
発送業務に変更し活躍

改善後の効果

障害のある社員の健康面、生活面の状況をきめ細やかに把握することで、本人の身体的負担を考慮した業務の変更や支援サービス利用による生活環境の安定により、雇用継続につながった。

社員の生活面については、企業単独で対応することは難しく、日常的に支援機関と連携することで、適切な支援を得ることができた。

改善前の状況

継続的な治療が必要な社員は、定期通院だけで有給休暇がなくなってしまう、体調不良時や気分転換を行うための休暇が取得しにくい状況であった。また、定期通院などの必要な休暇を取得しやすいように、業務の再分担、引継ぎがスムーズにできるようにする必要があった。

改善策 2

定期通院休暇制度の導入と効果的な業務の引継ぎ

①定期通院休暇制度の導入

障害者手帳を所持する社員を対象に、有給休暇とは別に通院休暇を付与する制度を導入。利用は月2日まで、年間12日取得が可能である。

入社まもなくで有給休暇が付与される前であっても通院休暇が取得できるため、安心して治療を受けることができる。

【定期通院休暇制度】

- ・ 障害者手帳を所持する社員が対象
- ・ 障害者手帳と医療機関の登録が必要
- ・ 事前に利用申請し、通院後領収書を提出
- ・ 有給休暇が付与される前から利用可能
- ・ 月2日、年間12日の取得が可能
- ・ 利用日数は年度ごとに更新

②フレキシブル勤務の活用

障害のあるなしに関わらず、準社員、正社員はフレキシブル勤務による勤務時間の調整が可能である。ただし、フレキシブル勤務の対象は、安定出勤ができており、自分で時間管理が可能で、上司から活用が認められ

た人としている。

労働契約で定められたひと月の労働時間の範囲で、勤務時間の調整ができる。通院前後の出勤やラッシュを避けた通勤が可能となり、仕事と治療の両立につながっている。

③ホワイトボードを活用した効果的な業務の引き継ぎ

社員が定期通院のために休暇取得した場合やラッシュを避けた通勤により勤務時間を調整した場合、不在となった社員の担当業務の引継ぎや再分担をどのように進めるかという課題があった。そのため、サポートスタッフ間で社員の業務分担、業務量を把握し、ホワイトボードに記載することで、全体の作業量、優先順位を把握できるようにした。

急遽、勤務時間を調整する社員がいても、ホワイトボードを見ながら業務の分担が柔軟に変更できるようにした。また、周囲の社員もホワイトボードを見ながら自発的に業務をサポートするなど、スムーズな業務の引継ぎが可能となっている。



ホワイトボードで業務量を把握



業務別ホワイトボード

改善後の効果

定期通院休暇制度を活用し、定期通院やリハビリを受けながら働くことができること、フレキシブル勤務を活用して朝のラッシュを避けて通勤ができることから65歳を超えて、仕事と治療を両立しながら働く社員がいる。休暇などによる業務の引継ぎもスムーズにできている。