

清掃から事務へ、 業務を拡大中

—株式会社みちのく銀行—

職場
ルポ



(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



取材先データ

株式会社みちのく銀行

〒030-8622 青森県青森市勝田1-3-1
TEL 017-774-1111

Keyword : 金融・保険業、障害理解、職域拡大、ジョブコーチ、地域障害者職業センター

POINT

- ① 行内で障害者チームを設立し、雇用拡大と人事体制の強化を目指す
- ② ジョブコーチ経験者が人事部に入行。積極的に実習を受け入れ、チームをけん引
- ③ 仕事を増やし、雇用を増やすためにも、行内での認知度を高めていくことが、これからの課題



人事部山内雅史副部長



人事部丸井一成担当役

「Pastel」発足

「みちのく銀行」は、青和銀行と弘前相互銀行が合併して、1976（昭和51）年に誕生した。銀行のイメージカラーは、緑。「家庭の銀行」をキャッチフレーズに、「みちのく銀行は地域の一員として、存在感のある金融サービス業を目指し、お客さまと地域社会の幸福と発展のためにつくします」との企業理念を掲げている。人事部副部長の山内雅史さんにかがった。

「地元への応援を大切にして、個人のお客さまと地元の中小企業を支援しています。銀行名を平仮名にしたのは地銀初、トム&ジェリーをイメージキャラクターに採用したのも初めて。新しいことにも積極的に取り組んでいます」

青森市の本店のほか、青森県内と岩手県、秋田県、北海道、宮城県と東京都に96店舗。従業員は約2200人で、障害

者33人（視覚障害2人、聴覚障害4人、肢体不自由4人、内部障害8人、精神障害10人、知的障害5人）が働いている。2014（平成26）年4月、みちのく銀行では障害者雇用を進めるため、知的障害者と精神障害者を中心とした障害者チームを発足した。以前から、身体障害者たちが本店や支店、事務センターなどで、電話交換、マッサージ、事務、施設管理などに就いていたが、法定雇用率には達していなかった。障害者雇用は、人事部担当役の丸井一成さんが担当している。

「障害者雇用に関しては、チームが発足するまでは法定雇用率にわずかに届いていませんでした。しかし、応募者の障害種別などが以前とは変わってきて、採用がうまく進まない時期が続くうちに、雇用率が下がってしまいました。企業のCSR（社会的責任）や、ダイバーシティの面からも『障害者雇用をきちんとやりましょう』と体制づくりを考え始めたのが、2012〜2013年です」

青森障害者職業センターなどの研修会に参加したり、障害者を雇用する企業を見学したりと、1年から1年半かけて検討を重ねた。

「障害者は、それまでは人事部で採用して各部署に配属していましたが、『一定の人数でチームとしたほうが、雇用の拡大につながるのでないか』という結論になりました。障害者チームができる仕事として、見学会などを通して、清掃業務をメインにスタートしました」

清掃の仕事は外部業者に委託していたため、あらかじめ担当部署と協議した。

「清掃業者さんともお会いして、何度かお話をさせていただきました。銀行は地域とつながっていますので、仕事を完全に断るのではなく、取組みを理解・共有してもらい、いまは8割をチームで行い、2割は委託しています」

障害者のチーム名は、「Pastel」（パステル）。Pはパーソナル（個性）、Aはアシスト（手伝い）、Sはサポート（助け合う）、TEはチーム（みんな）、Lはラーニング（学ぶ）の思いを込め、メンバーのユニフォームはやわらかなピンク色を採用した。

清掃から業務開始

「Pastel」の立ちあげにあたり、2014年2月、青森障害者職業センターのジョブコーチとして企業の支援を行



職場 ルポ

ついていた加藤未帆さんが入行した。

「チームとして仕事をするためには6人を雇用して清掃業務を始めましたが、軌道に乗るまでに半年ぐらいかかったと思います。私自身も、入行前はさまざまな不安がありましたし、入行してからも何をすればいいのか戸惑ったりしましたが、みなさんに支えられて何とかここまで来ました」

研修会館の清掃は、部屋や風呂・トイレ、廊下などとベッドメイキング。基本の手順は外部の業者から教えてもらった。前職で障害者と一緒に働いていた内部障害のある職員がリーダーとなり、1週間に1〜2度、加藤さんが状況を確認した。

「作業手順書をつくり、作業の手順をきちんと決めて伝えるようにしました。指導するうえでは、同じ作業に対して、『このときはいい』『このときはダメ』と変えないようにしてもらいました。あらかじめ決めたスケジュールに沿う、時間をきちんと守る、休憩時間もきちんと守ると話しました。随時、『ここが困っている』『迷っている』と現場のリーダーから相談がきましたので、『こうしたらいいね』『こうしようか』とつけ加えていきます」

「Paster」のメンバーは、

職場実習を経て採用し、必要に応じて青森障害者職業センターのジョブコーチ支援も受けている。

「体調不良で辞めた人はいませんが、この3年間、自分から辞めたいという人はいません。採用のときにご家族との面談を行い、協力していただけるかを確認して、何かあったときに連絡しています。特別支援学校や就労継続支援A型事業所からの実習は、年間15人は受け入れていると思います。いまは発達障害のある人たちが多くなっていますね」

加藤さんの前職時代の人脈が活きて、地域の支援機関との連携はうまくいっているという。

丸井さんは、「Paster」を設立したときに、障害者雇用に関する人事体制を強化したいと考えた。

「すでに各部署で勤務している障害者一人ひとりに、サポート担当者を任命しましたが、勤務できている人たちです。定期的な支援はそれほど必要ありませんでした。サポート担当者が困ったときに相談できる最終的な相談窓口を、加藤が担当しています」

安心して働ける職場

研修会館は陸奥湾に面した海沿いであり、36室に約70人が宿泊できる。新入社員研修が行われる4月は満室になる。

風晴岬さん(27歳)は、ベッドメイキングや清掃の実習を受けて採用が決まり、2014年10月から働き始めた。

「実習で頑張ったかきがあったと思います。ベッドメイクは、最初はむずかしく感じましたが、だいぶ慣れました。2人1組でやっていますが、相手とうまく息を合わせるように気をつけています。『ベッドメイクは自信ない』という人には、ちゃんと教えるようにしています」

ベッドメイキングが得意な風晴さんは、取材の日は研修会館でベッドメイキングの業務についてくれたが、通常はデータ入力など、事務全般を担当している。

「簡単な作業だけではなく、集中力が必要な作業もどんどん増えていったらいいと思っています。得意な仕事は、字の間違いを見つけてくれるので、ゴム印のチェックもしています。これからも、働いていきたいです」



ベッドメイキングをする風晴岬さん(右)と工藤理沙さん(左)

WORKSHOP REPORT



清掃、事務作業と忙しく働く佐藤晴香さん



バスルームの清掃作業をする
葛西修平さん



NPO 法人「夢の里」
太田義光理事長

風晴さんは入行以前、研修会館近くのNPO法人「夢の里」が運営する就労移行支援事業所に1年近く通っていた。理事長の太田義光さんは、折に触れて様子を見にくる。「彼は以前、声も小さく、女性とは話ができなかったのですが、ここに来て2年半、すごく成長しています。うちからは3人が就職しておりますが、ジョブコーチをされていた加藤さんがいますので、安心していただけます。働く環境は、彼らに合っていると思いますね」



仕事先の部署から寄せられた感謝の「サンキューカード」

「心配なことがあるときには、太田さんに連絡するとすぐ駆けつけて対応してくださるので、安心していただけます」と加藤さん。2人の間に信頼関係があることがうかがえる。「とても向上心があって、頑張りやさん」と加藤さんが紹介してくれた佐藤晴香さん（21歳）は、特別支援学校を卒業して2014年に入行した。実習を経て就職が決まったときは、周囲の人たちから「よかったね」と祝福された。「みなさんとはとても親切でしたし、清掃以外にも事務作業など、自分でもできそうな仕事があったので、働いていけそうだと思います。いまは清掃と事務作業をしています。パンフレットの3つ折り、封筒の宛名のシール貼り、職員のネームプレートをつくっています。私は事務作業が好きです」

佐藤さんは就職後に一人暮らしを始め

た。今後はもっとパソコンを活用した仕事をしてみたい。「パソコンは学校で勉強して、仕事をしながら教えてもらっています。仕事を頑張りたい、資格に挑戦したいです。今回申し込んだのは、FP（ファイナンシャルプランナー）3級。お休みの日は、家でんびりしています」

事務の仕事も受託

「Pastel」のメンバーは14人に増えた。事務作業の業務が増えるにつれ、研修会館のスペースでは手狭になり、今年3月から事務作業は本店近くの事務センターの一室で行うようになった。

部屋に入ると、その日の仕事のスケジュールが作業ボードに書き出している。2週間に1度、面談しながら一人ひとりが立てた、「身体が凝らないように、姿勢に気をつけて作業する」、「積極的に仕事に取り組む」などの目標も貼り出している。「自分たちの仕事に役に立っている」と知ってほしくて、また、働く意義や喜びを感じてもらいたくて、「サンキューカード」をつくりました」と加藤さん。「いつもありがとうございます。とても助かっています」など、仕事先の部署から届いたサンキューカードもびっしり。かわいいサンキューカードだと、チームのモチベーションが上がるという。



みちのく銀行事務センター内「Pastel」の作業室

本店・支店などからその都度、簡易事務作業を請け負っているが、まだルーティーンの仕事は少ない。加藤さんは、「できるだけ、みんなが何でもできるように」と考えている。

「作業は工程ごとに指示を出して、1から10まで工程があったとしたら、1つが終わるごとに報告をする形にしてきました。最初は書類を袋に入れるという簡単な業務でしたが、データ入力、封入、ダイレクトメールの発送、ゴム印の作製、支店に送る発送



ゴム印の作製を担当する林昌伸さん（写真上）。青森県代表として全国アビリンピックに出場する予定だ

物の委託など、たくさん作業をいただけるようになりました」

林昌伸さん（26歳）は就職して1年半。「夢の里」の就労移行支援事業所に半年間通い、働く心構えを身につけた。

「実習は主に清掃をしましたが、みなさんが優しく教えてくれました。採用が決まったときは、うれしかったです」

現在は、ゴム印の作製を担当する。パソコンでつくったデータを、ゴムを彫るレーザーシステムで加工後、ひとつずつ切り離して、持ち手の木の部分とゴムを貼り合わせる。曲がらずに貼り合わせるには繊細さが必要だ。木の頭の部分に印字してから長持ちするようにニス塗る。

「やり直しになると時間がかかるので、ミスをしたくないように気をつけています。今後は、よりクオリティの高いゴム印をつくりたいと思います。働き続けていきたいです」

休日はゲームで息抜き。またMicrosoft Office Excelなどの表計算機能を使用した「表計算」種目で、青森県代表として今年の全国アビリンピックに出場することが見込まれている。

加藤さんは、林さんの力量を評価している。「3月はゴム印の注文がたくさん来て、林君に頑張ってもらいました。文字を打てればいいわけではなく、フォントを適切な大きさにして適切な位置に配置して



パンフレットの納品作業をする
西山あかねさん

いく能力も必要です。つくる人によってできあがりが違う、結構むずかしいのですが、彼はデザインの能力がとても高いですね」

行内に存在が知られるようにとの願いをこめて、支店向けなどの封筒には「Pastelメンバーがお手伝いしました」というメッセージとメンバーの顔のハンコを押している。

行内の空気が少しずつ変化

「Pastel」設立から3年。各部署に少しずつ認知されて、業務量は清掃3割、事務7割に変わってきた。取材に同席した経営企画部広報室担当役の大淵渉さんは、1年ほど前にチームのメンバーがパソコンの仕事ができることを知った。



Pastelメンバーが お手伝いしました

各支店への納品用封筒には、「Pastel」メンバーの顔のハンコが押されている



「私よりパソコンが得意な人がいると気づいて、データ入力などの仕事をお願いしています。アンケート集計のデータ作成は私より上手ですね。『Pastel』の認知度を広めるため、銀行の取組みを伝えるディスクロージャー誌で昨年、ダイバーシティのひとつとしてメンバーを紹介しました。活き活きと働いている様子を写真でも発信しています」

この3年間、加藤さんはなかなかたいへんだったらしい。

「外からの支援と、中から支援していくのは違いますので、想像以上にたいへんでした。最初は『人事に来た、あのんだれ?』だったと思います。障害のある人ができる仕事がたくさんあることはわかるのですが、まず私を信頼してもらえないと、仕事をいただくことはできない。人脈をつくって、理解、信頼を得ることがたいへんでした」

その加藤さんも、行内の変化を感じている。

「私が入ったとき、『障害のある人に仕事を任せていいの?』とされているこ

とが伝わってきましたが、実際に仕事を見てもらうことで、『みんなまじめで一生懸命だね』という声が変わってきていると思います」

人事部副部長の山内さんも、変化を感じている。

「依頼した仕事のできあがりを見て、しっかり仕事をしていると実感できるのでしょね。行内研修のときも、チームの作業風景をDVDで見せるようにしていますが、認知度がだいぶ高まってきているのかと思います」

障害者雇用担当の丸井さんも、同様の感触を受ける。

「この3年で、認識はだいぶ変わってきたのかと思っています。また、実習を積極的に受け入れているのは、個人を見て、いまのメンバーと協調できれば、障害の種別に関係なく、積極的に採用したいと考えているからです。これからも、障害者雇用を地道に進めていきたいと思っています」

業務は、清掃だけでなく事務作業も受託するようになってきた。

「信頼を得て、事務作業を受託するまでは苦労しましたが、いまは順調に仕事をいただけるようになっていきます。仕事は途切れなく入ってきていますが、毎日決まった仕事をもう少し増やせればと思っていますので、その辺を努力していきたいと思っています。そうなれば、雇用が広がり、

さらなるスペシャリストを育てられると思います」

山内さんは、障害者の働きに期待している。

「人事部に来て2年。研修会館に立ち寄る機会が多くなったのですが、必ず元気に挨拶してくれますし、話しかけると笑顔でやり取りしてくれます。障害者と接する機会がほとんどなかったことから、『Pastel』メンバーの真面目で積極的な仕事ぶりに、非常に驚いています。もつと働く場を提供し、『Pastel』への仕事を増やすことで、銀行の業務の効率化にもつながるでしょうし、CSRという観点からも銀行全体のプラスになるのだと思います」

みちのく銀行のディスクロージャー誌に、「地域の手本となる障がい者雇用を目指して」とあった。同行の障害者雇用率は2・1%。地域の発展を支える銀行として、行内外に「Pastel」の存在がより知られ、理解が広まることを願っている。



広報室大潤渉担当役