

店舗も障がい者雇用も 急成長!

—株式会社ザグザグ—

職場
ルポ



(文 清原れい子 (写真) 小山博孝



取材先データ

株式会社ザグザグ

〒703-8243 岡山県岡山市中区清水369-2
TEL 080-3228-1684 (広報・取材担当窓口)

Keyword : 卸売・小売業、障がい理解、業務体制の工夫・改善、職場環境の整備、精神保健福祉士、社会福祉士

WORKSHOP REPORT

- ① 障がい者雇用に関する専門職が入社。
障がい者本人と店舗との「橋渡し役」になっている
- ② 専門職の存在が、障がい者本人と店長に安心感を与える
- ③ 障がい者雇用は、1人の専門職の入社で好転する



総務部採用チームの
西原寿雄チームリーダー

専門職の入社で、 障がい者雇用が変わった

1990（平成2）年、岡山市で創業した「株式会社ザグザグ」は、15年ほど前から「地域に根差したドラッグストア」として急成長してきた。社名の由来はラテン語で、「一方向に進む」という意味の「ZAG（ザグ）」を重ね、「ひとつの方向だけでなく、物事にとらわれないで自由に進もう」との気持ちがかめられている。緑に白のロゴのイメージもさわやか。現在、岡山県を中心に140店舗を展開し、中国・四国地域では「ちよつと気になる」ZAGZAGのCMでも知られている。

本社近くで育ったという、総務部採用チームリーダーの西原寿雄（にしはらひでお）さんは、障がい者雇用の担当でもあったが、急増する店舗に対応がなかなか追いつかなかったという。

「正直、まったく管理できていなかったです。『しなくてはいけないよね』という

認識はありましたが、計画もなくて、応募があれば、うつ病の方や精神障がいなどの、外見からは障がいが見えない人たちを採用していました。いま思え

ば、入社後のフォローもしていませんでしたし、障がいについての知識もなかったのでも、『よくわからないけれど続かない』という状況でした。新卒や薬剤師の採用などで業務の幅が広がると、障がい者雇用への思いはありながらも時間がなく、どうしようかと考えていたときに阿部さんを知り、専任でやってもらえたらとスタートしました」

ザグザグはデイサービスやショートステイなどを行う介護施設も9つ運営している。阿部瞳さんは、開設第1号の施設に事務補助として就職した精神障がいの女性の就労移行支援を担当していた縁で、2013年8月に入社した。

「彼女の支援に入ったことがきっかけで、お話をいただいてチャレンジしてみようかと思いました。それまでいろいろな企業に入ってジョブコーチ支援をしていたので、入社してからも業務はそれほど変わりませんでした」

精神保健福祉士と、社会福祉士の資格を持つ阿部さんは、総務部採用チームの一員として障がいのある方と店舗との「橋渡し役」をこなすことになった。西原さんは、阿部さんの入社で障がい者の採用が様変わりしたという。

「明らかに、受け入れられる障がいの幅が広がりました。それまでは採用してもフォローができていなかったもので、障がい者もお店も困っていました。阿部さんが来てから、どう接したらいいのか、どこ

までお願いしたらいいのかなど、店長が抱えていた不安は解消できたのではないかと思います。結果として定着につながり、戦力になっていきます。その点が圧倒的に変わりました」

現在は、身体障がい30人、知的障がい9人、精神障がい8人、発達障がい11人の58人が在籍し、本社に2人、介護施設に3人、店舗で53人が働いている。

本人、店長と 信頼関係を築く

阿部さんは、障がい者を雇用している岡山県、香川県、広島県の店舗を定期的に巡回する。

「頻繁には回れませんが、何かあったら店長から連絡が来ます。早急に対応が必要な場合は予定を調整して状況を確認に行ったり、すぐに行けない場合は支援者に連絡して行ってもらいます。障がい者本人には、会社の私の携帯番号とメールを教えています。連絡の頻度は多くないですね。店長からの相談は、仕事のミスが続いているとか、人間関係とか、コ



総務部採用チームの阿部瞳さんは、精神保健福祉士、社会福祉士としての経験を活かし、障がい者雇用の担当者として活躍している



三門店で働く梶田小夏さん



コミュニケーションのこととか、いろいろあります」

シフト勤務のため、各店舗で同じ時間帯で働くのは3人〜10人だ。

「そのため、1店舗に障がい者は1人ずつです。障がい者が主に担当する陳列の仕事は朝がメインで、働く時間帯が決まっています。障がい者同士の人間関係もありますし、一緒に働く従業員からのフォローを考えると『複数配置はむずかしいかな』と思っています」

店長は男性が6割、女性が4割だそう
で、1〜2年で異動する。

「店長が異動する前に訪問して最近の様子を聞き、新しい店長には、『こういう方でこういう感じで仕事をしてもらっています。こういうところにフォローが必要ですよ』と、基本的なことを伝えていきます。私の役割として、障がいのある方との信頼関係、店長との信頼関係が一番大事だと思っています」

阿部さんのきめ細かな
フォローは、障がい者本人と店長に安心感を与えている。「私より店長との接点が多いと思いますよ」と西原さん。

「店長は、心強いと思います。相談できることが非常に多いと思います。店長への研修は、新規に障がい者を雇用了た

とか、異動した先に障がい者がいるとか、そのときその場のタイミングで行うようにしています」

採用面接は、エリアマネージャーと各店長が行う。阿部さんは事前に収集した情報を送り、確認してほしいことを伝え、実習の間に訪問する。

「一般的には『精神障がい、知的障がいの方の場合は実習を』といわれていますが、体を使う仕事ですので、身体障がいの方も実習をして、体の負担がどうかを見てもらっています。実習で本人にお会いして、フォローがあれば働けるかなという人であれば、『こういう支援やフォローをすれば、仕事ができると思います』と店長に伝えます。あとは接客業ですので、その場でのフィードバックや受け答えなどは店長の目で見てもらっています。実習後に採否を決め、入社が決まったら、最初に各エリアの支援機関のジョブコーチに入ってもらっています」

西原さんは、実習が大事なことを改めて感じている。

「陳列では脚立に乗って仕事をするようになりますが、実習したら、数段の段差が怖くて上れないという人がいました。そういう細かいところは面接ではわかりません。実習はすごく大事ですね」

入社4年。 社会人として成長

岡山駅から車で数分。岡山市三門店へ。

陳列担当の梶田小夏さん（21歳）は、県立岡山支援学校在学中に、ザグザグで品出しをしたり、商品の案内をする店員を見て、「自分にもできるかもしれない」と、進路指導の先生に相談した。

「実習や入社したてのころは決められた時間に商品を全部出し切ることができなくて、気持ちばかりが焦って、精神的疲労が大きかったです」

午前9時から午後3時の週4日勤務から始めて、1年後に週5日に。入社して4年。脳性まひの後遺症で両下肢が不自由だが、陳列のほか、店内の掃除、商品のメンテナンスなどを担当する。

「商品の場所のご案内はできるので、商品の詳しい説明がむずかしくて、そのたびに自己嫌悪に陥っています。荷物を運ぶのは、筋力がついてきたので大丈夫ですが、計算や臨機応変に考えるのも苦手です……。商品の期限チェックは、商品ごとに違うので覚えるのがむずかしいです」

ものすごく真面目で、1日のノルマを自分で決めてしていると話す。

「食品類、日用品類はオリコン（商品運搬用のケース）を12個ぐらいは陳列したいです。オリコンが思っていた通りに片づけられたときは、よかったですと安心します」

休日は、インターネットで動画を見たり、DVDでアニメを見る。1人でいるのが好きで、趣味の世界に没頭しているとか。通勤は、バスを乗り継いで1時間



岡山市・三門店の武田佳子店長

かかる。

「家の近くだと、身内や知り合いに会って甘えてしまうのが嫌で、早い時間に家を出て、気分を切り替えて仕事に臨むようにしています。自分なりに精いっぱい働いて、お客さまの迷惑にならないように心がけています。お客さまをご案内して、お礼の言葉をいただくとうれしいですね」

店長の武田佳子さんは、梶田さんを実習のときに受け入れ、採用を決めた後、他店に異動。2年目に戻ってきた。



平田店で働く聴覚障がい的小玉久美子さん。胸と背中にもメッセージカードをつけて働いている

「やる気があり、働くことへの意識が高い生徒で、社会人として大人になりたいという気持ちがありました。実習のときは、社会人としての常識やルール、人間関係の大切さを教えました。従業員は母親のように接してくれましたが、障がいのために『できることとできないことがある』ことがわからない従業員との疑問を受けとめ、説明もしてきました。私は仲介役ですね」
武田さんは、障がい

のある人と働いたのは初めてだった。

「本人は、注意されたので、それまでの状況を説明しているつもりでも、たび重なると受け手には言い訳ばかりと思われるでしょう。『指示されたり注意されたら、改善しましょう』と指導し、いまは『わかりました』と受け入れてれています。成長して、頑張っていますから、最近ほめています。これからは、できる仕事を増やしていければ、と思っています」
武田さんは、阿部さんに信頼を寄せる。

「彼女にどこまで知識を伝えたいのか、どこまで受け止めたいのか、阿部さんの力がないと、ここまではこれらなかつたと思います。直接お店にきてくれるので、助かりますね」

動く仕事が好き。 聞こえなくても店頭

続いて、倉敷市の平田店へ。小玉久美子さん（57歳）は、2016年2月に入社した。製造業の組立作業を18年間、その後、「動く仕事のほうが好き」と清掃業務に就いた。旭化成アビリティ水島事業所では約10年間勤務したが、親の介護などでフルタイムで働くことがむずかしくなり、転職した。商品の品出しや補充、トイレの清掃、カートの整理など、レジ以外の業務を担当する。

店舗までの2kmをマイカーで通勤。午前9時から午後3時の勤務時間を今年4月から1時間延長した。手話通訳は阿部

さんをお願いした。

「仕事にはすぐ慣れましたが、商品の期限切れを確認するのはむずかしいです。職場の人たちは、みんな優しくサポートしてくれます。商品を扱う仕事はさまざまと違いますが、接客の仕事は初めてですが、動き回るのは好きなので自分に合っている仕事だと思います」

胸には「研修中」の札、背中に「耳が聴こえません。肩をたたいてお知らせください」とのメッセージカードをつけている。

「初めは、カードを後ろにつけるのは抵抗がありました。いまはお客さまに理解してもらえるのでいいと思っています。後ろから急に叩かれて、びっくりしたこともありました」

小玉さんは、手話の講師などで長年活躍し、現在も倉敷市聴覚障害者協会の手話対策部部長を務めている。定年は65歳だが、延長もできる。「元気な間はまだまだ働きたいと思います」

小玉さんが入社したときは週2〜3回、手話通訳ができるジョブコーチと阿部さんがフォローした。

「現場も聴こえない人と働いた経験がないので、『聴こえないだけ』という理解では物事がうまく進みません。ドアをノックする習慣など、社会人経験が長い小玉さんでも知らないことがありました。最初にジョブコーチに細かい仕事の説明をしてもらいました」



岡山市・福富店で働く堀田遥華さんは、接客が苦手な堀田さんは、胸に「接客研修中」のカードをつけている



倉敷市・平田店の西谷真緒店長

2015年10月に店長になった西谷真緒さんは、前の店舗でも聴覚障がいの人と働いていたそうだ。

「むずかしいことは筆談をしています。ゆっくり話したほうが伝わりやすいかと思っています。たいへんだったことは特になかったですね。職場の人たちには『聴こえないので、口の動きでわかりやすく伝えてください。それで伝わらなかつたら、紙に書いて伝えてください。あいさつは手話で』というと、みんなすぐ実践してくれたので、人間関係で問題が起ったことはありません。慣れてきたら、違う仕事も任せられればと思います」

接客も商品説明も うまくなりたい

さらに続けて2店舗へ。岡山市南部にある福富店では、堀田遥華さん（22歳）が働いている。県立岡山南支援学校高等部を卒業後、就労移行支援事業所を経て、

岡山労働局で2年近く清掃、事務補助などの仕事を経験し、2016年11月に入社した。入社後2カ月ほどは商品の区別ができません、商品棚もどこにあるかがわからず、たいへんだったそうだが、最近はパソコンで検索して、商品棚の位置や商品の確

認ができるようになった。「接客研修中」の札を胸に、接客もこなす。

「検索作業は楽しいですが、接客は緊張してしまうので、むずかしい。わからないときは、インカムで助けてもらっています」

先日、お年寄りのカートに10kgのお米を運んであげた。

「腕の筋力が弱いけれど、頑張りました。感謝されて、うれしかったです。これからはペットボトルの箱（2と6本入り）を持てるようになります」

趣味は、絵を描くこと。毎週土曜日に絵画教室に通い、2年前には岡山労災病院内のギャラリーで作品展も開いた。店長の山田実香さんは、堀田さんの働く姿勢を評価している。

「真面目さ、正確さはすごいと思います。知的障がいがありますが、記憶力はいいですね。緊張しやさいのですが、わからないことがあるれば、インカムで従業員



岡山市・福富店の山田実香店長

員を呼んでくれるので、店長として困ることはありません。接客についても安心して任せています」

続いて津山市の院庄店へ。ここでは、榎本紗千さん（21歳）が働く。普通高校卒業後、岡山障害者職業センターで就職に向けた発達障がい者向けのプログラムを受講して、2015年1月に入社した。現在まで、無遅刻・無欠勤を続けている。

「同僚がお客さまにハンドクリームの説明をするのを聞いて、私も同じように説明したらお客さまが買ってくださいって、うれしかったです。先輩や同僚から接客のやり方を学んで、接客がうまくなりました。説明できる商品を増やし、消費期限チェックもできるようにしたいです」

榎本さんの趣味も、絵を描くこと。アニメや怪獣の絵が得意だそうです。店長の内藤優司さんは、実習のときからかかわってきた。

「しっかり仕事をしてくれていますね。」



津山市・院庄店の内藤優司店長

院庄店で活躍する
横本紗千さん



WORKSHOP REPORT



商品出しをする横本さんが間違えないよう、同僚たちがメモをつけてくれている

阿部さんは、もともとは「福祉の世界」の人。西原さんは、「福祉への思い入れが強い人だったらどうしよう」と入社前に心配していたとか。

「安心感」で、 お店の戦力に

仕事の指示は、全従業員が具体的に、またくり返し行うようにしています。接客も、本人の頑張りや周囲のアドバイスがうまく噛みあつてきて、よくなつていると思います。これからは業務の幅を広げてほしいと思っています」



パソコンを使って商品を確認し、
商品陳列棚を検索する

「障がいにはフオローが必要ですが、障がいのある方も、一社会人としてお金を稼ぐ観点で仕事をしてほしい。障がいに甘えたことをいったら、きちんと注意してほしいと思っていました」

阿部さんも「福祉寄り」と勘違いされるのはもどかしいという。「すぐに状況が改善されない方の場合、私が本人の話を聞いているだけだから改善されないんだ、と思う従業員もいるかもしれないので、店長には『従業員に、こういう対応をしていると伝えてほしい』とお願ひしています」

専門職の阿部さんが入社して4年。障がい者雇用は順調に進んできた。

「楽しいですね。久しぶりに訪問して、『こういうことができるようになったんですよ』という成長を聞くとうれしいし、やりがいにもなります。障がい者だけが集まった場所にいるよりも、本人にはつらいこともしんどいこといっぱいあるとは思いますが、障がいのない人と一緒に当たり前に働くことができる環境が理想ではないかと思えますし、その支援が

できればと思います。障がいのある方と接したことのない人たちに、障がいのことを知ってもらえる機会にもなり、そういうところから障がい者への偏見、見方が変わってほしいという思いもあります」

ザグザグの創業者は、従業員に「差別を一切するな。国籍、性別、性的マイノリティなどは、仕事にまつたく関係ない。障がいも特徴としてとらえ、得意分野を活かして働いてもらうように」と語っていた。ザグザグには外国籍の副部長や店長もいる。

阿部さんは、「障がい者の受入れに抵抗を示す店長はいない」と感じている。創業時から障がい者雇用のバックボーンはあったが、「ノウハウ」が足りなかったのかもしれない。会社としての今後の取組みを西原さんに聞いた。

「障がい者雇用はこれからも継続していきます。阿部さんがきて、障がいのある方も安心して働き続けられるようになったと思いますし、お店の人たちも安心して受け入れられるようになってきています。お店で戦力になって、一社会人として活躍していけるような環境づくりができたらと思います」

障害者雇用率は、今年4月時点で2.5%。「地域に根差したドラッグストア」のほとんどの店舗で、障がい者が働く姿を見る日はそう遠いことではないかもしれない。