

平成28年度
障害者雇用職場改善好事例

奨励賞

株式会社ジェイアール西日本米子メンテック（鳥取県米子市）

社員が先生役となってきめ細かな新人教育を行い、何でも相談しやすい体制を構築して職場定着を図る。



- 1** 不安の軽減
- 2** 社内サポート体制
- 3** 職務遂行の工夫
- 4** スキルアップ
- 5** 社内の理解
- 6** 採用方法の工夫
- 7** コミュニケーションの改善・工夫



[事業所の概要]

株式会社ジェイアール西日本米子メンテックは西日本旅客鉄道株式会社のグループ会社の一つであり、主に鉄道の駅舎・車両清掃および車両基地内の車両入換運転、駅窓口の受託を行っている。また、駅前広場の清掃や市中の一般事務所、ホテル、病院などの清掃に加え、駅前ビジネスホテルの経営など、多岐にわたる事業を行っている。

従業員数 285名

[業種および主な事業内容]

JR 駅舎・鉄道車両の清掃・給油・給水・入換業務、JR 委託駅の出札改札業務、ビルメンテナンス業、JR 米子支社のフロント受付業務、一般貨物自動車運送業および貨物軽自動車運送業、ボイラー・冷房機・空調機の運転および整備、貸ロッカー業、駐車場管理業、家電製品・日用品雑貨品等の販売、広告看板業、花木リース、ホテル業など

[精神障害者等雇用の経緯]

今後の高齢化退職などによる雇率低下を危惧し、平成23年、社長をトップとして全現場長が参画する「障がい者雇用プロジェクト検討会」を設置した。当時の障害者雇率は2.26%であったが、平成27年度末までに28回の検討会を行って障害者雇用を進め、身体障害者6名、精神障害者3名、知的障害者1名の計10名を採用し、現在、雇率は5.00%となっている。

[紹介内容]

精神障害（統合失調症）、知的障害

【従事作業】

駅舎清掃、駅前広場清掃

[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	
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート アルバイト	週の労働時間が 30 時間以上	8名
		週の労働時間が 20～30 時間未満	2名
		週の労働時間が 20 時間未満	

勤続年数	～2年未満	3名
	2年～3年未満	3名
	3年～4年未満	2名
	4年～5年未満	
	5年以上	2名

取組の概要

障害のある社員のために、「その方だけのためのオリジナルマニュアル」を作成するとともに、全体ミーティング、個別相談の実施によって「何でも相談できる体制」を構築し、働きやすい環境を整備した。

企業の声



林原敏夫さん（代表取締役社長）

平成25年に法定雇用率が2%に引き上げられることを契機に、平成23年「障がい者雇用PT」を立ち上げました。当時の当社の実雇用率は2.26%でしたが、将来にわたる安定雇用を目指しました。

職場は常に「動く列車」に隣接しており、障害者には危険であるとの思い込みがみんなにありました。一方、当時受け入れた特別支援学校の実習生が入社を希望され、私は授業参観で生徒達の「仕事をしたい」との熱意を全身で感じ26年春の採用を決めました。

この度の「奨励賞」の事例は、紆余曲折を経ながらも障害者雇用の意義が社内に浸透し始めた頃のもので、受入れの見本も手本も少ないなかで、相手の気持ちを慮り、オンリーワンの「仕事マニュアル」を作りました。作った本人、受け入れた本人も素晴らしいのですが、それを実現した職場の雰囲気によりと考えています。障害をもつ従業員が教えてくれた「仕事への熱意」「明るさ」「元気」は当社を明日へと導く力の源であると確信しています。

社員の声



廣瀬友江さん【勤続約3年】

緊張感が先に立ち、なかなか仕事を覚えられなかったのですが、手書きのマニュアルを作ってもらって手に取るように教えてもらったので、緊張がほぐれ仕事を覚えることができるようになりました。

マニュアルを手渡されたときはとてもうれしかったです。職場はアットホームな雰囲気でもともなじみやすく、社内行事にも参加させてもらいながら、いつも楽しく仕事をする事ができています。

普段、所長は「今日はどうかね？」と声をかけてくれます。調子が良くないときでも、周囲の方が「大丈夫？」「がんばろう」と励ましてくれます。また、毎朝、職場のティータイムで、気持ちが元気になります。今は駅舎の清掃の仕事をしていますが、今後は体調を管理しながら特急列車の車内の清掃にも挑戦していきたいと思っています。これからもこの仕事を続け、自立していきたいと思っています。

現場担当者の声



今岡久人さん（出雲事業所出雲市駅派出所長）

精神障害者雇用は初めてだったので、当初は不安もありました。

通常、新規採用の職員にはOJTで複数の職員が交代で指導するのですが、今回は、本人の状態を見て、面倒見の良さそうな職員を先生役に指名し、マンツーマンで指導してもらうことにしました。

本人の体調の変動を考えると、継続雇用のためには勤務シフトの柔軟な変更など周囲の理解が必要となってきます。

この派出所では毎朝10分間のティータイムを設けており、「話しやすく話かけやすい雰囲気」のなかで全員が集まって楽しく話をします。職場全体でコミュニケーションを図り、周囲の仕事をカバーし合うことができる良好な職場づくりを心がけています。

また、適宜、各職員から個別に話を聞くようにしています。「信用」と「信頼」をもって意思疎通を図ることが大切だと考えています。今後は、本人の体調をみながら、勤務時間の拡大を図っていきたいと考えています。



[改善前の状況]

【生じていた課題】

ハローワークの紹介により、初めて精神障害のある社員を採用することになったが、精神障害の特性もわからず、不安に思うことが多々あった。

また、従来から社内で使用している「清掃マニュアル」を使って OJT で新人教育を開始したが、専門用語を使った内容であったため、精神障害のある社員には理解されなかった。

改善策

1

- 1 不安の軽減 2 社内サポート体制 3 職務遂行の工夫 4 スキルアップ

心のコモった「その方だけのためのオリジナルマニュアル」を作成し、精神障害のある社員の不安を軽減して働きやすい環境を整備。

新人教育に当たっては、日頃から活発で業務改善提案活動にも積極的な従業員を先生役に指名し、マンツーマンでの OJT 教育を開始した。

しかし、これまで社内で使用してきた「清掃マニュアル」は本人には理解が難しく、役に立たなかった。先生役をはじめとする既存の社員にとっては慣れたマニュアルだが、専門用語を使った内容であったため、障害のある社員には、理解することが難しいことがわかった。このため、先生役の職員は「その方だけのためのオリジナルマニュアル」を作成し、本人に手渡した。

これを手にした本人は「わかりやすい」と心から感激し、「清掃の仕事は思ったよりも大変だったけど、きれいになると気持ちがいい。なんだか楽しくなった」と発言するなど作業習得が格段に進んだ。

そして、作業上の注意点を確認しながら、先生役の職員が実際に作業を行い、作業のポイントを具体的に助言することを繰り返し行い、作業に慣れてもらった。

「汚したくて汚している人はいない」、「仕事は大変だけど、お客様や仲間みなさんに“ありがとう”って言ってもらえるのがうれしい」など、本人の素直な心や行動が先生役の職員の心に伝わり「教えているつもり」がいつの間にか「教えられている」との思いになった。

紹介

その方だけのためのオリジナルマニュアル (P64 参照)

時間	持ち物	内容
8時20分	ハンカチ タオル おはようございますの挨拶 （おはようございます）	・新着の制服を着る ・前に来たスタッフが 既読・既読済のカード ・靴を履く ・靴を履く ・靴を履く
8時55分		① 靴を履く ② タンクを乗付 ③ 大掃除 ④ バス乗付 ⑤ 清掃用具を整理 ⑥ 下着を洗う（40分） ⑦ 洗濯機 ⑧ トイレ掃除（10分） ⑨ 靴を履く ⑩ 靴を履く
9時00分	おはようございますの挨拶 おはようございますの挨拶 おはようございますの挨拶 おはようございますの挨拶	① 靴を履く ② タンクを乗付 ③ 大掃除 ④ バス乗付 ⑤ 清掃用具を整理 ⑥ 下着を洗う（40分） ⑦ 洗濯機 ⑧ トイレ掃除（10分） ⑨ 靴を履く ⑩ 靴を履く
9時25分		① 靴を履く ② タンクを乗付 ③ 大掃除 ④ バス乗付 ⑤ 清掃用具を整理 ⑥ 下着を洗う（40分） ⑦ 洗濯機 ⑧ トイレ掃除（10分） ⑨ 靴を履く ⑩ 靴を履く



紹介

毎朝 10 分間のティータイム

職場全体のコミュニケーションを図っている。適宜、個別相談を行ってプライベートな話も聞いたりしている。

ボウリング大会やゴルフ大会を毎年実施するなど、オフの時間も日常的に関わりを持っている。

[改善後の効果]

障害のある社員が働きやすい環境を整備するだけでなく、支援機関からも効果的なアドバイスをもらい、職場内で派出所長を筆頭に情報の共有化をすることで、社員のスキルの向上にもつながった。

また、職場内の全体ミーティングや個別相談を通じて、障害のある社員の不安などを吸い上げ、素早く対応することで安心感が生まれた。現在まで継続雇用を実現することができた。

- ・すべて手書きとして親しみやすくした（ポイント箇所にはカラー付け）
- ・何時に（時間）、何を使って（持ち物）、何をするのか（作業内容）に分類
- ・朝 8 時 20 分の作業開始から昼 12 時 35 分の作業終了まで時間順に作成
- ・最終ページには帰宅する列車時間を記載
- ・持ち物には「わかりやすい実物の絵」
- ・作業内容には「清掃場所ごとの歩く順路の絵」を図示

[改善前の状況]

【生じていた課題】

法定雇用率は確実に確保、維持できているものの、現状の社員の年齢構成をふまえ今後の高齢化にともなう退職などを考慮すると、将来的には実雇用率の低下が危惧された。また、障害者雇用を推進するに当たって、社内には障害のある若手社員がおらず、中途採用しかできていないという課題があった。

改善策

2

2 社内サポート体制 **5** 社内の理解 **6** 採用方法の工夫 **7** コミュニケーションの改善・工夫

全社を挙げたプロジェクト検討会を設置して職場実習を推進。新卒社員に入社後1年間のアドバイザーをつけて何でも相談できる体制を構築。

① プロジェクト検討会

平成23年、社長をトップに全現場長が参画する「障がい者雇用プロジェクト検討会」を設置した。この検討会では、これまで特別支援学校からの職場実習の要請に応えてきた事例を活用し、職場実習を新卒者の採用に発展させていくことができるかどうかを検討した。

その結果、同一生徒を2年生時、3年生時に清掃実習を受け入れることができ、生徒の駅舎清掃に係る適性を確認することができた。また、社長自身が特別支援学校の「授業参観」に参加した。社長は生徒の「仕事をしたい」という熱意に感激し、この取組みを強力に推進した。

② 何でも相談できる体制の構築

実習後は、本人の入社希望を確認し、その後、家族も賛同し、学校が推薦することとなり、平成28年4月入社の新卒高卒採用6名のうちの一人として特別支援学校から初めて1名採用することができた。

見習い期間中は、「聞きやすい、話しやすい」などを考慮し、年齢の近い社員を先生役につけて新人教育を行った。入社後1年間、アドバイザーをつけ、「何でも相談できる体制」を構築した。



紹介

チーム「米子メンテック100」

社員全員が一丸となって一人ひとりが素直な心で「次の一歩」をふみ出すために小冊子を発行、全社員に配付し、「思い」をみんなで共有した。



[改善後の効果]

新卒採用で初めて障害者を雇用することができ、雇用を継続することができた。この社員は、入社後、いつも笑顔をやさず、積極的に清掃業務を習得した。また、周りの社員にも「やる気」、「元気」、「笑顔」が伝わり、職場が明るくなった。

今は別の特別支援学校からの職場実習の要請にも応じ、この取組みを進めている。

最近も実習を重ね、本人の適性、意思、家族・学校の意見をふまえ、二人目の新卒採用者を内定した。