障害者雇用でも「ちょっといいな」をめざして

株式会社ニッセン 福井ロジスティクスセンター

職場ルポ

WORKSHOP REPORT

（文）清原れい子（写真）小山博孝

株式会社ニッセン
福井ロジスティクスセンター
〒919-0723　福井県あわら市熊坂96
TEL 0776-74-2185　FAX 0776-74-7005

通販の大手、「ニッセン」の物流機能を担う福井ロジスティクスセンターは、本格的に障害者雇用を始めて一〇年。定着まで「長い目」で見守り、「いきいき職場委員会」でサポート体制を整えて、障害者雇用を進めている。

「ちょっといいな」を掲げて、成長を続ける

福井県の有名な温泉地・芦原温泉に近く、北陸自動車道・金津インターチェンジから車で二分のところに通信販売の大手、「ニッセン」福井ロジスティクスセンターがある。田園風景の中、白い外壁にシンボルカラーの薄紫色の屋根の大きな建物がひときわ目立つ。

一九七〇年、京都で設立された日本染芸（ニッセンの前身）は、カタログによる呉服の販売を開始した。その後、社名をニッセンと変更し、七五年から衣料品や家庭用品などの通販を始め、時代の流れに乗って成長を続けてきた。

人事担当のスーパーバイザー荒谷照夫さんに、お話をうかがった。

「福井のセンターは平成五年（一九九三年）にできました。最初は建物が一つでしたが、一一年間で二つになりました。ここでは約六〇〇名が働いています」

「通販のニッセン」の社名は知っていたし、物流の拠点と聞いていたので、大きな建物を想像していたが、その大きさは予想をはるかに超えていた。敷地は二万八六〇〇坪余と甲子園の約二・三倍、四階建てと六階建ての建物の延べ床面積は約二万三〇〇〇坪。商品の保管能力は五〇〇万点にもなる。

「ここから毎日一五万点の商品を出荷しています。衣類が大半で、そのほかは靴、化粧品、台所用品などです。大型の家具やベッドなどは三重の物流センターから送り出しています。一人のお客様が二つぐらい注文されますので、出荷個数は半分ぐらいになりますね」

全国八カ所のコミュニケーションサービスセンター（電話注文センター）で注文を受けているが、最近はインターネットでの注文が伸びている。商品の注文から受け取りまでは四、五日。その日のうちに各地からデータが送られてきて、夜間に商品が棚に入り、翌日箱詰めされて出荷、その一日後ぐらいには手元に届く。今日注文したら明日に届く「明日便」もある。

「〝ちょっといいな〟をお届けします」が、ニッセンのキャッチフレーズ。今年、設立三五周年を迎えるにあたって、『消費税分五%値下げ』のありがとうキャンペーンを展開中だ。

「お客様に、サービスも商品も品質も、ほかよりもちょっといいなと思われるためには、よほどの準備、努力が必要です。そういう理念が現実化するようにがんばりましょうと常務がよく話をします。そ

甲子園の二・三倍の広さの福井ロジスティクスセンター

荒谷照夫スーパーバイザー

福井障害者職業センター
〒910-0026　福井県福井市光陽2-3-32
TEL 0776-25-3685　FAX 0776-25-3694

のために、お客様の賞賛や苦情を聞くお客様委員会を社内につくり、一つずつ改善していく取り組みをしています」

経営理念として、「お客様に価値ある商品の提供」「株主の信頼に応える経営」「取引先とのお互いの繁栄」「地域社会への貢献」「生きがいのある職場」の五つを掲げている。この中の「地域社会への貢献」では「地域社会の一員として社会とのコミュニケーションを深め、積極的に社会貢献活動をしていく」とうたい、全国でチャリティー活動も展開している。

障害者雇用一〇年。「働けそうだ」と思ったら採用

福井ロジスティクスセンターでの本格的な障害者雇用の始まりは、設立二年後の一九九五年、知的障害者が二人入社した。

「会社の近くにある障害者の授産施設と交流があって、働かせてもらえないかという依頼がありました。その一人は現在も働いています」

荒谷さんは人事の就労担当として、最初から障害者の採用にかかわっている。荒谷さんがパソコンで作成した資料はきちんと整理されていて、九五年から今日まで、誰が何年に入社して、どの職場でどんな仕事に就いているかが一目でわかる。

「まじめにやる気があって、何とか働けそうだなと思ったら採用しています。その人に合う仕事がないか、その部署に受け入れる土壌はあるかという両方のバランスを考えて、職場の配置をしています。託児所の栄養士を探していたところに応募があって、採用が決まったという人もいますし、こちらからこんなふうにしたらいいのではと職場に働きかけて決まったこともあります。昨年は、全体的な清掃をしてくれる人がいたら助かると考えて、一人採用しました」

現在、聴覚、手足・体幹などの身体障害者八名、知的障害者八名、精神障害者一名、計一七名の人たちが働く。昨年は養護学校から職場実習を経て二名、再就職者一名、聴覚に障害がある日系ブラジル人の青年一名と、四名を雇用した。

職場は、商品を棚入れする作業場での補充作業や清掃、商品を梱包する補助作業や商品回収、お客様への伝票セット、返品のラベル発行、宅配の事務、事務補助、託児所の栄養士とさまざまだ。

これまでの退職者は五名。荒谷さんによると、「うつ状態が続き、施設のほうから退職を依頼された」「別の仕事を希望」「金銭トラブルなどがあり、欠勤・早退が多くなった」などで、ハローワークや障害者職業センターと相談したり、慰留したりしても、解決がむずかしい場合だった。

雇用は常用パートで、時給は健常者とほとんど同じ。最初から最低賃金をクリアしている。ボーナスも、働いている時間を中心に計算されるので、健常者とそう変わらない。交通費も支給され、最寄り駅からは送迎バスもある。

定着はよく、知的障害者四名は施設の通勤寮やグループホームから通っている。

「その施設の納涼大会、文化祭には職場委員会の人たちや職場の人に『行ってあげてください』と話しています」

「いきいき職場委員会」でサポート

二〇〇二年九月、障害者職場定着推進チームとして「いきいき職場委員会」を立ち上げた。

「県の障害者雇用促進協会とハローワ

多種多量の製品が並び、コンベアに流れる

昼食時、食堂で、福井障害者職業センターの山口久尚障害者職業カウンセラー（写真奥中）、長田真由美ジョブコーチに近況報告をする

ークから障害者雇用の優良企業として表彰をいただきましたので、いい機会だと思い、障害者が働いている各部署の責任者に構想を説明して、各チームから委員を一名決めてほしいとお願いしました。障害者にもやさしい環境の整備と、障害者が能力を発揮できる、障害者と健常者とのギャップのない職場をめざして、二カ月に一度ぐらいは定例ミーティングをしようと考えました」

障害者が働いている七つの部署の七名と、自主的に参加した人をあわせて、一四名の委員がいる。

「障害者の職場を探すという意味でも、職場委員会があるのは助かりますね。最初は私がかかわりますが、あとは職場の人たちに見てもらうようにしています。定例ミーティングではお互いの状況を説明しますから、情報が共有化できます。ほかのチームの障害をもっている方の状況もわかるので、チームを超えて声かけもできるようになりました」

ジョブコーチとの交流会も行っている。

「ジョブコーチの方には客観的なアドバイスをいただきますし、こちらから質問をしたりします。昨年は実現できませんでしたが、今年は保護者との交流会を開きたいと思います。会社でわが子の働いている姿を見ていただけば、安心されると思うんです」

長田真由美さんは福井障害者職業センターのジョブコーチとして、いきいき職場委員会に出席した。

「何を聞かれるのかドキドキしますね。職場だけではなく、食堂やトイレに行ったりと社内を動きますが、声かけをしていただいていると感じています。精神障害のある方は、なかなか障害が理解されにくいので、障害についてお話をして少しでも理解していただければと思っています」

精神障害のある人は体調によって、勤務時間はかなりまちまち。障害者職業センターが支援している方なので、定着できるかどうか、長田さんは気がかりだ。

「波があるので、出勤に関してはご迷惑をかけていますが、彼女はお掃除が大好きで、掃除に対しての評価はいいものをいただいています。わがままを聞いていただいていますから、何とか続いていますね。勤めが一年以上続いたのはニッセンが初めてです」

荒谷さんは、「会社の仕事に支障が出るわけではないので……」と話す。

「会社に来てすぐ『帰ります』というようなこともありますが、仕事のことばかり言うと続かないと思いますので、長い目で見ています」

それぞれの職場で仕事に励む

福井ロジスティクスセンターの建物の大きさは、幅一〇〇メートル、奥行き五〇メートルもあり、一階ごとの天井が高い。その天井にベルトコンベアが通り、商品を運んでいる。荒谷さんと長田さんの案内で各職場をまわったが、働いている場所を見つけるのがなかなかたいへんだ。

最初に入社した一人の佐藤奈央美さんは、働き始めて九年になる。

「会社は楽しいです。みんなとご飯を食べて、お話するのが楽しいです」

「彼女はみんなのお姉さん役です。恥ずかしがりやなんだよね」と荒谷さん。

「高瀬恵理奈さんは、健常者と同じ仕事をしています。通勤寮のリーダー役です。がんばっていますね」

「箱に詰める緩衝材、エアバックを作っている堤真哉君はまだ一年経ちませんが、最初から安定して仕事ができています。いま車の免許に挑戦中です」

別の部署では、宮本さんが伝票チェックをしている。

「お母さん的な人が最初のめんどうを

福井障害者職業センターのジョブコーチ・長田真由美さんの支援で、清掃作業をする佐藤美矢子さん（写真手前）

工場内をまわり、箱集めをする山本真一さん。知的障害者の全国スポーツ大会の水泳でも活躍する（25m1位、50m3位）

衝撃防止材として使用されるエアーパック作りを担当する堤真哉さん

手早く作業を進めるのは、入社して9年になる佐藤奈央美さん

みてくれましたので、定着しました。彼は積極的に仕事をするタイプです」

「日に何千枚とチェックしますが、間違えたことはないですね」と上司の評価も高い。

箱の組み立てをしている山本さんは、パラリンピックの水泳に出場した。商品を棚に入れる作業をしていたのは、聴覚に障害がある日系ブラジル人のパウロさん。会社には約三〇名の日系ブラジル人が働いている。

会議室やトイレ、食堂の掃除担当の佐藤美矢子さんは、長田さんが「お姉さん」だ。

「人生でくじけそうになったときの励ましもしていますよ」

「気をつけているのは、休まないようにがんばることです」

最初の職場を変わった人もいる。

「商品の取り出し作業場に配置したところ、アルファベットや数字がたくさん出てくるので間違いが出てきた人は、どこか仕事ができるところを探しましょうとなって、商品回収に変わりました。最初の職場にとどまるのではなく、その人がさらに能力を発揮できるような仕事を探して、能力アップを図っていけるよう、いきいき職場委員会で話し合っていきたいと思います」

四〇〇名は入れるという社員食堂で、楽しみな昼食が始まった。荒谷さんもときどき障害のある社員たちと一緒に食事をとる。

「今日は取材の方がいらっしゃるので、ちょっと硬くなっていますね」

いつもはもっとにぎやからしい。職場

宮本篤佳さんは、一日二〇〇〇～三〇〇〇枚の伝票を処理する。「単価と数量のチェックをしてもらっていますが、間違えることがありません」と上司の後藤将さん（写真右）は宮本さんを評価する

日系ブラジル人のパウロさんも働いている

商品回収作業担当の高瀬恵理奈さん

は女性が七割を占める。従業員の平均年齢は若いが、知的障害者たちの「お母さん」「お姉さん」の気持ちの人たちが大勢いるのだろう。

「長い目」で定着を見守る

いきいき職場委員会のミーティングには本社からも参加する。福井までこられないときは、テレビ会議を行っている。

「社会貢献を考えて、障害者雇用を会社全体で取り組んでいこうと、二〇〇四年に本社においても社会福祉担当を設けて、障害者の採用を積極的に展開しています。本社でも障害者の採用に努力しています。取締役本部長がこちらにきているとき、『あいさつしてきたら』と知的障害者たちを誘いますと、『こんにちは』とあいさつにきます。そういう会話があるのはいいことだと思います。定着できるように、大きな目で見てあげることが大切だと思っています」

長田さんは、ジョブコーチとしてかかわって五、六年。障害者職業センターからの就職者だけでなく、障害者の中に溶け込み、会社との信頼関係も築いているのが伝わってくる。

「実習期間が終わり、しばらくして訪問すると、こういうこともできるようになったの？と驚くことがあります。本人の仕事ぶりから、その部門の中心になってめんどうをよく見てくださる方がいるのだと感じます。本人が安心し、納得するように、私生活の話まで聞いてくださっていることに感謝しています」

福井障害者職業センターのカウンセラー、山口久尚さんの感想。

「雰囲気がすごくいいんですね。精神的な余裕をお持ちで、根がしっかりしていらっしゃるという印象を持っています。知的障害者の場合、本人の持っている力をその場ですぐ出さなければならないのはつらいのですが、ここは長い目で見ていただけるので、本人の可能性を出せると思います」

荒谷さんは、いきいき職場委員会をつくってよかったと考えている。

「障害者が働けそうな職場はまだあると思います。昨年入った養護学校卒の人は館内のゴミ収集を一人で担当していますが、後輩がいれば人間関係も安定すると思います。その辺のところも考えていきたいですね」

「長い目で見て……」の言葉を何回も聞いた。厳しい時代、そんな悠長なことは言っていられないという声が聞こえてきそうだが、知的障害者の可能性を長い目で見てくれる、こういう企業が増えたらいいなと思う。