事例紹介 6

●サービス業／本社および関連施設の清掃、郵便物の仕分け

株式会社南海ハートフルサービス

所在地：大阪府大阪市中央区難波5-1-60　南海会館ビル6階

資本金：1000万円（南海電気鉄道70%、南海ビルサービス30%出資）

障害者雇用状況：11名（うち重度7名）

業務の締めくくりに業務日誌をつける社員の皆さん。

業務日誌で本音をやりとり 信頼関係を築き上げた一年

社内をなごやかにするあいさつ

「おはようございます！」「失礼します！」

明るいピンクのユニフォームを着た6人は、株式会社南海ハートフルサービスの社員。知的障害のある若者たちです。彼らは、ビルの廊下やエレベーターで社内外の人に出会うと、必ず礼儀正しくあいさつをします。その声は、日々の忙しさに追われる人々の気持ちを和らげ、ビル全体の空気をなごませています。

南海ハートフルサービスは平成17年2月に設立されたばかりの特例子会社です。法定雇用率を達成し、企業の社会的責任を果たす目的で、南海電鉄と南海ビルサービスの7：3の出資割合で、設立されました。

平成18年3月までは親会社からの出向者3名と清掃を指導する主任の3名の健常者に対して、知的障害者6名（重度4名、軽度2名）の計12名でしたが、平成18年4月1日からは一挙に7名（うち障害者5名）を増員。増員にあたっては応募が38名という、かなりの狭き門となりました。

障害者は特例子会社の正社員となり、全員が20代ですが、65歳の定年まで働くことを目標に頑張っています。基本給は9万円台ですが、賞与も出ます。将来的には昇級などの制度も考慮していく予定です。

チームワークで築く信頼関係

現在の仕事は、大阪難波の南海会館ビルにある本社部分の清掃と郵便物の仕分けです。今年度からは外部施設（大阪府立体育会館）の清掃などの業務拡大がすでに決まっています。

社員は2名ずつ、ベテランの主任とチームを組んで3名一組で仕事をしています。

1年前、指導を任された主任たちには当初、知的障害への先入観もあって戸惑いもありました。しかし案ずるより産むがやすし、彼らの仕事ぶりはまじめで丁寧、無断欠勤や遅刻もなく、今では業務を超えてさまざまな相談をされたりすることもあり、親身な関係を築いています。

「みんなに『信頼してる』といわれたら、そら嬉しいわ。自分も優しくなったような気がして、こっちが癒されてる」と、主任たちは口をそろえます。

年に数回は遠足やボウリング大会などの社員レクリエーションも行われ、仕事への意欲が喚起されています。

トイレのモップがけをする小西さん。まじめで丁寧な仕事ぶり。

「灰皿の掃除は一日に3回」と、辻さん。

毎日接する中で指導のコツをつかむ

障害者への指導方法については、会社設立前に、特例子会社として実績のある「株式会社ウェルハーツ小田急」や「株式会社京急ウィズ」などを見学、また、高齢・障害者雇用支援機構の地域障害者職業センターを通じて専

プロフィール

船越 充（ふなこしみつる）さん
25歳
知的障害

小西 久美（こにしくみ）さん
22歳
知的障害

川口 亜希子（かわぐちあきこ）さん
21歳
知的障害

辻 夏利奈（つじかりな）さん
21歳
知的障害

徳能 勇希（とくのうゆうき）さん
21歳
知的障害

朝倉 宣明（あさくらよしあき）さん
20歳
知的障害

後藤勇二主任のもと、社内郵便物の仕分けをする船越さん（右）、徳能さん（左）。1日平均150通を処理する。宛先不明は「はてな箱」へ。

掃除機で９つある会議室を掃除する朝倉さん（右）。ゴミを残さぬよう、部屋の隅々まで長いコードと管を操っての作業だ。中央は藤本千代美主任。

廊下をモップがけする川口さん（右）。

門家に学ぶなどして受け入れのための準備をしました。そして、現場で実際に接していくうちに、さまざまなことがわかるようになりました。

「指導方法は基本的に健常者と同じ。特別なことはありません。社会人としての常識を身につけ、作業を覚えてもらうよう指導するだけです。ただし、『今日の清掃は簡単に』などとその時々でやり方を変えることが難しく、一度覚えた方法を修正すると混乱することがあります。それだけに、最初にきっちりとした方法を覚えてもらうことが大切です」と、同社総務部長の川口正雪さんは語ります。また人によっては、厳しく叱られると動揺する場合もありますが、それぞれに適した接し方も日々の経験で分かってきて、うまく仕事が進められるようになってきているそうです。

一年ではっきりとした進歩

業務は本社ビルの社員が出社する前、朝の６時半からスタートします。暗いうちに家を出て通勤してきた社員は、まず全員で朝礼をし、それからグループに別れてそれぞれの仕事を開始します。

オフィスや会議室の掃除機がけ、テーブルや椅子の並べ直し、拭き掃除、灰皿の清掃、トイレの掃除、廊下のモップがけ、そして社内郵便物の仕分けが主な仕事。

午前中にひと仕事を終えてから昼休みです。一日のうちで皆が「いちばん楽しい」というのがこの時間。南海会館ビルの中でも一番見晴らしのいい部屋で、皆で昼食をとります。終業は午後２時。その前に各々が業務日誌を書きます。今日一日の仕事や感じたことを書き、それに主任や人事担当者が目をとおして返事を書きます。

初めは「難しい」「できない」と否定的なことばかり書いていた方もいましたが、最近はそうした文面はめっきり減ってきました。今では外部からの実習生に業務を教える立場です。「人に教えることは難しいです。でも教えたことができたときはすごく嬉しい」という頼もしい言葉も出るようになりました。「掃除のプロになりたい」と希望を語り、主任がいなくても現場を任せられるほどの人も育っています。

職場から

特例子会社設立で満足するだけでなく本社にも雇用を広げたい

南海電鉄特例子会社　株式会社南海ハートフルサービス総務部部長
齋藤 俊也（さいとうとしや）さん

法定雇用率の達成といういわば法律上の必要に迫られて始まった会社設立ですが、親会社でも障害者雇用に対する意識が高まってきました。しかし特例子会社を設立したことで義務を果たしたという意識になってしまうと問題ですので、注意していきたいと思います。本社なら、もっと幅広い業務が見つけられます。積極的にやってみると障害者にできる業務はまだまだあることがわかってきました。今後は、清掃だけでなく、ビル周辺の緑化事業、駅売店、他業種との提携など新しい事業にも挑戦したいですね。

我々のピンクのユニフォームが大阪の町にどんどん業務進出していくのが夢

南海電鉄特例子会社　株式会社南海ハートフルサービス総務部長
川口 正雪（かわぐちまさゆき）さん

業務日誌の意義は大きいですね。口では言いにくいことでも文章なら書けるというケースもあります。また連絡帳や家族会をとおして家族とも綿密に連絡を取り合っています。こうして一年たってみると、いつのまにか親身なチームワークができていました。彼らがビル全体を明るくしているなあという実感もあります。これからはそのエネルギーをもっとパワーアップして、このピンクのユニフォームで大阪の町にどんどん出ていき、南海ハートフルサービスの力をアピールしていきたいですね。