

奨励賞

障害特性を考慮しながら 新たな職域拡大を図る



障害の特性を踏まえた配置転換、
周囲の理解と協力で直販を実現



当社では、平成 7 年に正式に障害者雇用を開始し、販売事業を中心に事業展開を行っています。平成 9 年には菓子製造部門を新設して知的障害者と精神障害者の雇用を進めてきました。この頃から多くなってきた ADHD(注意欠陥多動性障害)を伴う知的障害者の入社希望に応えるべく、知的障害者の販売員という職種を発案。常時同じ場所にいることを苦手とした本人に対応した直販部門の販売員として雇用しました。

計算ができず現金のやりとりが難しい、人件費がかかりすぎるといった問題がありましたが、現金のやりとりはお客様の理解と協力により解決。コスト面の問題は、販売だけでなく商品陳列も仕事とすることで解決しました。

平成 18 年 4 月には知的障害者を喫茶サービス職として雇用し、喫茶店舗を新規開店しました。

企業プロフィール
社会福祉法人共生シンフォニー
代表者：理事長 太田 好信
〒 520-2144 滋賀県大津市大萱 5-6-8
☎ 077-543-2766 FAX 077-543-2651
URL <http://www.gambatta.net/index2.htm>

業種及び主な事業内容

菓子製造・販売業、喫茶業

障害者雇用状況

従業員数 45 名うち障害者 23 名
(平成 19 年 7 月 2 日現在)

(内訳) ・知的障害者 …… 15 名
(うち重度 8 名)(うち重複 2 名)
・肢体不自由者 5 名(うち重度 3 名)
・精神障害者 …… 3 名

雇用の背景

それぞれの障害特性を把握して
適材適所の配置に結びつけました。



障害者雇用担当
水野 武さん

障害特性を理解した接し方を教育、
パターンや思考にあった仕事に配置転換

がんばカンパニー事業部製造課に栗山さんを採用したのですが、集中力が続きにくい障害により、工場内でのルーチンワークを継続できない、落ち着きがなく、作業の変更が難しいためラインに乗れない、気持ちが仕事に向かわず遊びばかりに気を取られてしまう、製造の現場に要求される清潔な服装ができないなどの問題がありました。

そこで入社前の実習の頃から、営業課で他の知的障害者社員と共に直販を行うことにしました。直販とは、会社などを 2 人 1 組で毎日 20 件程度まわり、セットした菓子をお客様にお見せし、その場で現金をやり取りするというものです。直販を行うにあたっての言葉遣いは、日々気が付いた時に注意することにし、朝礼の際は挨拶の練習もするようにしました。また、より仕事に集中できるようにするため、休憩時間を長めに設定しました。

同時に栗山さんをはじめとする自閉傾向や ADHD (P53 参照)のある 3 名の障害者全員が理解できるように営業の心得を作成したり、現場での指導責任者を配置したりなど社内体制の改善も行いました。職員

に対しては、職員研修により障害特性を理解させ、障害者への支援方法を教えることで、障害者個々人に応じた仕事を指示できるようにしました。

毎日いろいろな得意先をまわることや様々な工夫により、ADHD を伴う知的障害者である栗山さんは徐々に落ち着き、仕事に集中できるようになりました。訪問する先で、栗山さん自身の顧客もできて自信につながり、自分の給与分は出せるだけの収益を上げられるようになっています。

言葉遣いと身だしなみは要注意。
間違いはその都度注意し続けました

あんふぁんカフェ事業部フロア係の宮西さんは、ハローワークからの紹介で面接を行い、平成 18 年 4 月のカフェのオープンに合わせて採用しました。決め手は、明るさ、

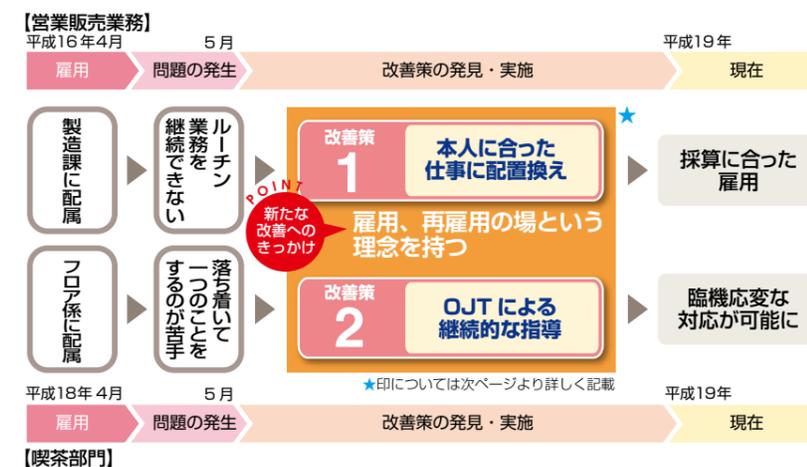


人柄のよさ。一般の企業に勤めていた経験を持つためか、接客業に要求される言葉遣いも問題ありませんでした。

開店前に給仕の訓練を行い、オープンにこぎ着けました。子育て支援センタービルの中にあるという場所柄、子どもと若い主婦が多いため、言葉遣いと身だしなみには特に注意し、お客様への対応の訓練を重点的に行いました。

宮西さんの場合は、落ち着いて一つのことをするのが苦手で、慌てて注文の間違いを起こすことも多かったため、その都度ゆっくり注文をとるよう促しました。半年程でお客様の対応を待つことができるようになり、様子を見ながら行動できるようになりました。次第に自信をつけていく姿は周りで見ていると非常にうれしいものでした。近隣の市役所の施設からも評価を受けており、常連のお客様も足繁く通ってられます。

課題解決へのフローチャート



改善の効果
・適正利益の確保
・継続雇用の実現
・働く喜びの創出

改善策紹介 雇用の場という理念を持ち 障害特性に合わせ、力を発揮できる仕事を

ここが POINT **雇用の場、再雇用の場という理念** ~利益を生み出すための指導の徹底
企業として利潤追求を図るために、まずは一人ひとりが利潤を生むために何をしなければならぬかということを中心に念頭に置きさせる指導を行った。

ハローワーク、滋賀障害者職業センター、滋賀県障害者雇用支援センター、就業・生活支援センター、滋賀テクノカレッジや授産施設などと連携を図りながら、一人ひとりの障害者のよりよい雇用の形を探っている。雇用レベルに達していない障害者の実習を受け入れ、その後実習で学んだことが定着するように引き続き関係機関でも指導を受けられる体制を作るなど、障害者のタイプに合わせた柔軟な雇用ができるようにしている。

障害者の出勤日は週4日程度から始まり、3年ぐらいかけて本人に最適な働き方を模索する。家の事情、障害の状況などを考慮に入れ、休みを取りやすくしており、本人の負担にならず長く働けるようにしている。雇用している障害者には、働くことで給与が出ていることを意識させ、業務効率をあげるようにしている。そのため給与は時間給だが、仕事の難易度に応じて時間給が上がっていくようになっており、働きがいを感じさせている。

各部門には責任者を配置、指導の核となって改善に当たっている。職員のスキルアップのために、パートも含め滋賀県社会福祉協議会等で行われる研修にも頻りに参加し、障害理解に努めている。

改善策 1 **本人にあった仕事に配置換え** ~周囲の協力により接客業務を可能に
配属先を製造課から営業課に変更。お客様の理解と協力により現金のやりとりをできるようにした。人件費コストの問題は、菓子陳列を仕事内容に含めることで解決し、収益を上げることを可能にした。



▲主任の水野さんとの二人三脚で日々営業に励む栗山さん(左)。営業としてのスキルも上達して時間給も増えました。

栗山さんの仕事
・商品の陳列
・菓子の直販

障害特性を考慮した配置換えにより、一日中いろいろな場所に移動して販売を行うことで、多数の人たちとの関わりを持つことができ、飽きがこないばかりでなく社会性も身についた。現金のやりとりは、電卓を訓練し活用することによってある程度できるようにはなったが、数が増えてくると分

からなくなるため、お客様の理解と協力を得ることで解決した。人件費コストを考え、商品陳列を販売前の準備として行うことになったが、本人が分かるように図式化、なおかつ数が分かるように番号もつけるなどの工夫を行った。

商品セット図の活用

●一目見て分かるように色分けしたり、図中の商品数と実際の商品の数が合うようにしたりした。これによって通常の商品セットは自分たちで出来るようになった。

◀扱う商品が変わる度に商品セット図は新しく作り替えられています。▶

効果 仕事を継続する中で、本人自身の顧客ができたことで働く喜びを感じ、意欲的に働けるようになった。

改善策 2 **OJTによる継続的な指導** ~現場で指導を継続、本人の状況を確認しながら雇用時間延長
忙しい時に慌てて注文を取り違えた、お客様への対応に不備があったなど、問題が起きたらその都度注意し、継続的な指導を行った。



宮西さんの仕事
・お客様のオーダーをとる
・飲食物の配膳
・テーブルの後片付け

◀明るい笑顔が印象的な宮西さん(左)はカフェのムードメーカー的な存在。チーフの小林さん(右)も信頼を寄せています。
本人の前向きな意欲もあり、継続的な指導が実り、臨機応変な対応ができるようになった。カフェは子育て支援センター内にあるという場所柄、子どものお客様が多く、その対応が不安だったが問題ないまでになった。雇用している障害者は、知的障害者3名、身体障害者2名の計5名だが、障害者同士互いに助け合いながら仕事にあたっているため、開店以来大きな問題もなく順調に営業を続けている。就労時間は当初は4時間から始まった

効果 お客様に喜んでいただけることで労働意欲が増し、充実した職業生活を送れるようになった。

が、体力的にも問題がなかった本人の状態を受け、今では6時間で就業している。業績は好調で、前年度末にはボーナスを支給することができ、本人もやりがいを感じている。

店舗マニュアルの活用

●飲食業に必要とされる事柄を写真なども交えながら、分かりやすくまとめた。大事なところには二重線を引くなどして自然に目が行くようにした。

▶何かわからないことがあったら、お客様へ「失礼します」と言葉を掛け、チーフを呼び出して対応してもらうことを徹底して訓練しました。

①営業の心得。営業前の準備から販売先で気をつけることまで端的に分かりやすくまとめられています。
②製造課でつくられたお菓子は、あんふあんカフェでも販売。人気を集めています。



用語解説

*「自閉症」
社会性(対人関係)、コミュニケーション、想像力(活動や興味の範囲の著しい制限・変化への抵抗など)の3つの症状を持つ障害。発達期に様々な原因によって中枢神経系が障害されて生じるといわれている。自閉症は、知的障害を伴うもの(療育手帳の対象)と知的障害を伴わないものがある。

*「ADHD(注意欠陥多動性障害)」
落ち着きがない(多動)、気が散りやすい(不注意)、思いつくと後先考えず行動する(衝動性)などが特徴。自閉症などと同じく中枢神経系の障害である。診断基準には知的障害の有無は明記されておらず、療育手帳の対象とならないことがある。

※自閉症、ADHD、アスペルガー症候群、学習障害などの障害を発達障害といえます。障害特性や本人の状況などを総合的に捉え、職場環境を調整することで、職場の戦力として働くことができます。支援機関と連携することも、スムーズな職場適応を図るひとつの方法といえます。

教えて！ 障害者雇用の実際 Q&A

Q 障害者の勤務態勢と勤務時間を教えてください。
A 営業部門は月曜から金曜の10時から18時。休憩1~2時間を含みます。喫茶部門は火曜から日曜の内5日勤務、9時から18時の内シフト制の6時間勤務となっていますが、営業部門、喫茶部門ともに本人の状態に合わせて4~8時間勤務をあてています。

Q 部署はどのように決めているのですか？
A がんばカンパニー事業部は最初は全員が製造部門に配置されます。製造でうまくいかない場合に営業販売部門に配置換えという流れになっています。あんふあんカフェ事業部は独自に採用を行っています。カフェの仕事は基本的に調理補助、接客、レジ、セッティングの4つに分かれていて適材適所を心掛けています。障害特性を考慮し、今後も事務補助など様々な職域を拡大する予定です。