

# 「障害」を、仕事の障害としない職場に

—株式会社JALサンライト—

職場  
ルポ

EMPLOYMENT REPORT

(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



株式会社JALサンライト

〒140-0002 東京都品川区東品川2-4-11  
TEL 03-5460-6871 FAX 03-5460-6872

## WORKSHOP REPORT



日本航空本社ビル内のJALサンライトの事務所

### JALの総務センターの役割を担って

世界の翼「JAL」。東京・浜松町からモノレールで一駅、天王洲アイル駅近くにそびえる二五階建ての本社ビルの一五階に、株式会社日本航空（JAL）の特例子会社「株式会社JALサンライト」が入居している。眺望は抜群。海側は、羽田空港に離発着する飛行機と新幹線を見ることができ、都会側には東京の街並みが広がる。

JALサンライトが設立されたのは一九九五年。一期生として一三名の障害者が入社した。今日では従業員一九七名、そのうちの約半数、九五名の障害者が働く企業となり、JALの総務センターの役割を担っている。

「このビルができたとき、各社に分散していた総務サービス業務を集約して請け負う形で、名刺の印刷などを始めました。その後、一〇年ほど前からJALの総務センターの役割を受託するようになりました。主な業務は、給与、福利厚生、渡航の予約発券、退職者関連などの社員サービスを行っています」

口火を切ってくださいだった社長の林隆生さんは現職に就いて一年ちよつと。総務センター所長の山口光俊さんは一年半、総務部長の沢永正史さんは約一年、総務



林隆生社長

部担当次長の小林英夫さんは数カ月と、幹部は全員フレッシュな顔ぶれだ。

「法定雇用率を達成するためにも、昨年四月から知的障害の人たちの仕事を探して、新たに雇用を始めました。本社ビルでは社内郵便用封筒の補修などを、羽田事業所では運航乗務員や客室乗務員の制服をリサイクルに回すとき、ロゴやマーク、ボタンを切り取る作業と整備スタッフ、ボタンの印刷や廃棄文書、搭乗券をシュレッダーにかける作業を行っています」

障害者の勤続年数は一〇年以上が一六名、四年から九年が一九名、二年から四年が一一名、一年以上二二名。今年四月以降には二七名が入社した。知的障害者の職場が広がって、障害者雇用は一気に進み、日本航空は今年六月に法定雇用率をクリア、現在の雇用率は一・九三%となっている。

「JALサンライト総務部の一一名を



山口光俊総務センター所長



沢永正史総務部長

除いた人たちが総務センターに所属していますが、日本航空の社員も総務センターの総務グループで仕事をしています。親会社の総務センターを受託するという形態は、特例子会社としては珍しいと思います」

日本航空の社員は一万六六七一（五月三一日現在。ホームページ上）人。その総務、労務関係の業務を受託するJALサンライト総務センターの責任は、特例子会社としてはずっしり重い。山口さんが総務センター所長として、業務を統括



今年入社した内田吉恵さん。「覚えることが多くて大変」と話す



社内の予約・発券業務を担当する桑島千種さん

する。

「レベルの高い仕事をしていますので、なかなかたいへんです。規定を、運用でさまざまに解釈しなければなりませんから、知識が必要です。社員の育成はもちろんです。まず仕事にミスが出ないようにと考えています」

障害は、上下肢二八名、聴覚二六名、視覚一二名、内部一〇名、知的一八名、精神一名で、平均年齢は三二歳。今年はずいずいの人たちが四名入社した。

「耳が聞こえない人たちは、名刺印刷、メーリング業務をしていましたが、予約の端末を使った発券業務にも取り組み始めました。社内の仕事の連絡はできるだけメールを使うようにしています。目が不自由な人には、拡大鏡や音声ツールなどを入れていきます。障害にこだわらないで仕事をしていこうと思っています。障害者も積極的にチャレンジしてほしいですね」

## 障害の程度ではなく 「前向き」な人を雇用

パーテーションをなくし、ワンフロアに改装したという一五階は、広々としている。右から左へ、総務グループ、JALサンライスト総務部、厚生グループ、出向者事務グループ、給与グループ、渡航グループに分かれて仕事 중이다。



将来は、国際線の予約等ができるように語学力を身につけたいという富樫征靖さん

その中から、渡航グループの社内予約と社内発券業務を担当する人たちに話を聞いた。桑島千種さんは高卒後、勤め始めて四年半になる。

「足に障害があるので、座ってできる仕事を探していました。見学にきて、障害を持っている方と健常者の方が楽しそうに仕事をしているのを見て、入社したいと思いました。予約業務は電話やメールが主で、相手の顔が見えませんが、失礼がないように話し方に気をつけています。予約の知識を高めながら、発券の勉強もしたいと思います」

富樫征靖さんは大卒後、就職して六カ月が過ぎた。

「体に障害があることを仕事の障害にしない」という会社の理念を見たとき、車いすでも制約なく働けるのではないかと思います。志望しました。国内線の予約を電話とメールでとっていますが、日々勉強



上司、井出淑子さんの見守る中業務を進める富樫さん

強です。これからは国際線の予約もできるようにしていきたいと思います」

国際線の予約は、航空他社との契約が英文で書かれているので、語学力が必要だ。上司は日本航空インターナショナルから出向している井出淑子さん。

「富樫は車いすですので、座席の配置には気を配っておりますが、出向、派遣と全員が同じ仕事をしておりますので、特別に気をつけているという思いはありません。あまり気をつかわないことが、本人たちの希望ではないかという気がいたします。普通に接していきたいですね」

社内発券を担当する内田吉恵さんは今年四月に入社した。手話通訳は、総務部の川上晶子さん。

「社内発券センターで働いてみないか」と言われて、挑戦しようと思って入りました。社員から申請書が届くと、発券して社員に返しています。不安でしたが、



清水千亜貴さんも今年4月に入社。約2時間かけて通勤

だんだん業務に慣れてきました。ほとんどが英語なので、覚えることがいっぱいあります」

上司は金箱宏子さん。

「それぞれの障害の状況は違うので、何ができるのか、何がむずかしいのか、その人の状況をじっくり聞いて、どこから教えていくかを工夫しています。内田の場合は、導入の部分は社内の手話ができる人たちに説明してもらいました。仕事は全部英語ですので、英語の口を読み取るのがむずかしくて、カタカナ英語的に発音しないと通じないこともわかりました。今はわからないことは簡易筆談器に書いています」

清水千亜貴さんも今年4月に入社。実家から車で、その後JR、モノレールと乗り継ぎ、約二時間かけて通勤し、航空券の発券を行っている。

「会社理念の『障害のあることを仕事の障害にしない』ということを知って、責任のある仕事も任せていただけののではと思って入社しました。東京で働きたいと思っていたので、大学の卒業間際に就職が決まったときはうれしかったです。新しいことをたくさん学べるので、すごく楽しいですし、体力もだんだんついてきました。お客様が大切な時間を過ごすためのお手伝いができると思うと、とてもやりがいがあります。これからも、発券についての知識を増やして働けるよ

う勉強していききたいです」

最初の1カ月、金箱さんは通勤の様子を見守った。

「彼女がモノレールの駅で話すだけで、実家の最寄り駅まで通じていました。その対応は同じ運送会社として教えられますね。仕事上では何も障害はなく、優秀です。いいところを伸ばしていければと思っています」

渡航グループの上司は佐藤等至夫さん。「職場は約三〇人。障害者と出向者、派遣の人が三分の一ずつですので、働きやすい雰囲気になるように気をつけています。『体の障害を仕事の障害にしない』。いい言葉だと思います。桑島以外は今年入った新人ですが、バイタリテイがありますね」

有名企業だけに、入社希望者は多い。身体障害者はハローワーク、集団面接会、人材コンサルティング会社から、一般常識と英語と面接で採用している。林社長も面接に立ち会う。

「福利厚生、給与などはさまざまな制度がありますので、仕事にはある程度のレベルは必要だと思います。外見上の障害の重い軽いよりも、物事の考え方がポジティブで前向きな人のほうが、入社後の職場への溶け込みが早く、仕事への姿勢も違うことがわかってきました。面接では気持ちの前に現れているかどうかを重要視しています」

## 元キャビンアテンダントが知的障害者の「見守り役」

知的障害者の雇用が本格的に始まったのは昨年四月から。特別支援学校からの実習を受け入れ、適性と本人の気持ちを見極めて採用している。

「知的障害の人の場合は、コミュニケーションがどこまでできるかを見ています。ある程度できないと、われわれの間も、仲間と集団で作業をすることもむずかしいのではないかと思います。ここからは飛行機からはお台場、羽田のオフィスから飛行機の離発着が見えますから、働いてみたいと思うようですね。いい生徒さんにきていただいています」

職場定着を図るために、キャビンアテンダントのOG会を通して「見守り役」を募集した。

「今年三月から、ことと羽田で一六名が交代で勤めています。組織や社内のこととはわかっていますし、キャビンアテンダントをしていたので、ホスピタリテイがあります。名乗りを上げてくれた人たちです。みなさん理解があるし、意識も高くて、前向きですね。作業はだんだん上手になりますから、集団での人間関係とか、一人ひとりのその日の様子を見てフォローしてもらっています」

一五階の廊下を挟んだ海側にサプラ



サブライ・事業サポートグループ



キャビンアテンダントOG会の余田ゆかりさん(上写真・右)と、清水充恵さん(中写真・左)たちの指導で、社内回覧封筒の補修作業をする知的障害者たち

イ・事務サポートグループがある。社内郵便封筒の補修をする四名の、その日の「見守り役」は余田ゆかりさんと清水充恵さん。OG会から定期的に送られてくる冊子で募集を知った。本社と羽田事業所で、八名ずつが月平均五、六日ずつ勤務している。お二人の感想。

「仕事に興味があったことと、昔の職場で勤務したいと思いました。一言で言うと、楽しいですね。つつい手が出てしまわないよう、見守るようにしています。できないことができるようになり、話もしてくれるようになり、という変化を見ることがうれしかったです、やりがいがあります」

「福祉の仕事に就きたいという希望がありましたので、応募しました。専門家ではないので試行錯誤ですが、みなさんが受け入れてくれるので、自然に接することができるようになりました。人と接

するのが好きですし、『見守り役』は交替勤務ですが、OG同士なのですぐ打ち解けられます」

働いている人たちの一言は「仕事は慣れました。職場は最高です」

林社長の目からも、順調に職場に慣れてきたと見える。

「思った以上にスムーズに適應しています。若いですから、半年、一年で驚くくらいに成長するし、自信も持っています。先輩に自分たちで教えてもいます。仕事を通して成長している姿を見て、学校の先生も驚かれますが、仕事を任されて責任を持つことで、障害者、健常者に限らず、成長する部分があるのだと思います」

給料は、知的障害者は一二万円からスタート。仕事をがんばればベースアップに反映される。

「いまのところ、生き生きと働いてい

ます。自分で稼ぐようになりますから、いいネクタイを締めてきたり、だんだんしゃれっ気が出てきます。知的障害の方の採用は、最初はおっかなびっくりでしたが、気持ちがあつたので、周りに受け入れられることがわかってきて、心配ないと思えるようになりました」

林社長が、知的障害者の雇用で思っていること。

「知的障害の人たちの雇用は、新卒は卒業の時期を待つて確保する、見守り役をキープする、仕事を見つけた。この三つがそろふことが必要なので、知恵を絞っています。日本のホワイトカラーの仕事は、意外と生産性が高くありません。補助業務をわれわれが引き受けることによって、ホワイトカラー全体の生産性を上げることができるのではないかと考えて、社内や関連会社を行脚して仕事を探し、人も探しています」

## プロパー社員で 会社がまわるように

障害のある人たちと初めて身近に接したという幹部の方々の感想。林社長から。「最初は正直戸惑いがありました。すぐに慣れて、障害そのものについては気にならなくなっています。後天性ですと、自分の障害を受け入れるというプロセスがあります。大変なことを乗り越え



印刷部門で、使用済みの航空券等のシュレッダー処理をする知的障害者たち（羽田事業所）



本社での名刺印刷

て、がんばっていることがわかり、健常者の方がしっかりしなければと刺激を受けることが増えてきました。また、知的障害の人たちのひたむきさ、まっすぐな気持ちには、いい意味で刺激を受けることが多いですね。私自身、交わる中で変わってきたと思いますし、JALビル内の人たちも世の中も、温かく受け入れるようになってきていると思います」

配属は三人で相談するそうだが、山口総務センター所長が最終決定をする。

「私は特別に意識することなく、普通に対応してきたと思います。知的障害の人たちは、話していると自分の娘、息子のような感じになりますね。まっすぐで、教えたことをどんどん吸収して成長していくのを見るのは楽しいですし、身体の人たちも少しずつ成長していますから、あまりがんばらばよと言わないで、見守っています。直接、仕事でかかわっているグループ長は配慮していることも多いと思いますから、意見を聞くようにしています」

JALサンライイト総務部の沢永さんは、採用を担当する。

「やる気があるかどうかは直接話さなければわかりませんから、いろいろなところに出かけてJALサンライイトに関心のある人を確保しています。採用したからには辞めてほしくないと思います。所属長から相談がくることもありますね」

JALビルと羽田事業所のほかに、福岡と大阪のJAL支店に二名と一名、JALビル内の関連会社に六名が出向している。

「離れた職場の人たちにはサンライイトの所属であることを意識してもらえないよう、訪問したりこちらに呼んだり、特に注意しています。今年、一五階のフロアを大改装しました。もともとバリアフリーですが、四人増えた車いすの方に支障のないスペースをとることもできました。職場の環境がよくなって仕事がかまういけば、JALの社員にいいサービスができ、そうすればJAL本来のサービスが社外の方にできる。そのつながりを理解してくれればと思います。一気に人が増えましたので、地固めしながら伸びていきたいですね」

会社ができて一三年。プロパー社員の中からマネージャーが誕生しているが、これからの課題はプロパーだけで会社がまわっていくこと。社長として、林さんの決意。

「年金を含めて福利厚生士の制度の知識やノウハウは、まだJALからの出向者がキーパーソンになり、派遣社員がリードしています。JALも団塊世代の社員層が厚く、これからリタイアしていきまますから、できるだけ早くプロパー社員が代われるように、人育てが課題です。そのため研修を増やしています。また、

障害者を職場で受け入れる具体的なノウハウも蓄積していきたいと思っています」

さらに特例子会社としての役割も果たしていきたい。

「JALは法定雇用率を達成しましたが、JALグループとしてはまだ達成していない企業がありますので、特例子会社の役割として、グループ会社も含めて達成できるようにアドバイス、啓発を積極的にしていきたいと思っています。プロパー社員を育て、JAL社員に対するサービスのレベルを上げることによって、JALそのものが力を発揮できるようにしていきたいですね」

JALの総務部門を担う特例子会社。その責任を果たし、さらに実力を蓄えていってほしい。



羽田事業所では、セキュリティのためパイロットや客室乗務員の使用した制服のJALマークの刺繍、ボタンを裁断して処理している