

“経験者”が責任者となって 雇用率は5%超

—エームサービス株式会社—

職場
レポート

EMPLOYMENT REPORT

(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



エームサービス株式会社

〒105-0003 東京都港区西新橋1-1-15 物産ビル別館
TEL 03-3502-3721 FAX 03-3502-6580
URL <http://www.aimservices.co.jp/>

一日一〇〇万食の
フードサービス

企業、学校、病院、スポーツ施設など、全国三〇〇〇を超える事業所で、一日一〇〇万食を提供するフードサービス業大手の「エムサービス株式会社」。厚生労働省が発表した従業員五〇〇〇人以上の大企業障害者雇用率ランキング（〇八年六月現在）で、雇用率五％超で二位に登場。さっそく本社と現場の事業所を訪ねてみた。

エムサービスは一九七六年、三井グループと米国アラマーク社の合弁の給食事業会社として設立され、企業、学校、病院、社会福祉施設、研修施設などの給食サービスを基軸に、「トータルマネジメントサービス企業」としてスポーツ&エンターテインメント事業、清掃・施設管理、リネンサプライなど、さまざまな事業を展開している。本社で、執行役員・人財本部長の久松博和さんにかがった。

「三井物産の新店ができたときがスタートでした。東芝、ソニー、パナソニックなどの大手企業の本社や工場の社員食堂、北海道大学などの国立大学病院、倉敷中央病院、NIT東日本関東病院などの地域でよく知られた医療機関の患者食などのサービスを提供させていただ



久松博和執行役員・人財本部長

ています」

取引先には大手企業や官公庁、有名病院の名が並ぶ。そのほかオリンピック選手強化のナショナルトレーニングセンターのフードサービスと施設管理、甲子園球場リニューアルのコンサルティング、新広島市民球場のフードサービスなど、北海道から沖縄までを網羅しているが、社名はあまり知られていない。

「約六割が企業の給食サービスですが、お客様の看板で出ていますので、社名はご存知ないかもしれません。大卒の社員や栄養士を採用していますが、当社を見つけてもらうのがたいへんです。見つけていただければ、おもしろそうな仕事だとなるのですが……」

人財本部人事総務部人事室長の二宮由美子さんも「パート募集では当社の名前が出ますが、外食産業とは異なり、業務を委託されていますので、どちらかとい

うと裏方で、表には出てきませんね」

北京オリンピックでは日本食コーナーを担当。久松さんがその話をすると、なるほどと理解されるようだ。

「私どもの株主のアラマーク社がアメリカで行っている事業をモデルに、日本で仕事をしています。最近、刑務所のフードサービスや管理もお受けして、社会復帰のため、受刑者が調理師の資格をとるお手伝いもしています」

厨房設備などのハード面は基本的に取引先の事業所が準備し、エムサービスがソフト面を担当する。

「責任者、調理師、栄養士、パートの従業員を送り込んで、お客様のニーズに合わせたフードサービスを提供していますが、各事業所の責任者がお客様と話をし、メニューを組み替えたり、パートさんを採用しています。お客様が面倒くさいと思っただけでアウトソースされる仕事が増えていけば、当社には仕事のチャンスになります。フードサービスは安全安心が基本ですので、そのことをしっかり心して、発展していきたいと思っています」

障害者のスポーツイベント、長野パラリンピックやスペシャルオリンピックス冬季世界大会などにも協賛している。



社内報での新入社員紹介

人事から現場に 働きかけて

エームサービスが障害者雇用に本格的に取り組み始めたのは九五年。雇用納付金が高額になり、社名公表の話もあったことからだった。久松さんは当時、事業所を統括する事業部の採用担当だった。

「障害者を雇用するのは本当にむずかしいのか、このままでいいのかと、当時の人事部長、人事室長が実績ある企業の実況をヒアリングすることからスタートしたと聞いています。どちらかというと、仕事先はバリアフリーではありませんので、知的障害者を中心にと考えて養護学校と話をしました」

各事業所には、職場実習を受け入れてほしいと働きかけた。

「職場実習という形で受け入れて、現場に慣れてもらい、養護学校の先生やご



二宮由美子人財本部人事総務部人事室長

両親にも仕事を理解してもらおうとところから始めました。最初のころは人事室長や私も現場へ行って、先生方や保護者の方と面談しました。「大丈夫かしら」と心配するお母さんに、「ち

ゃんと教えますから」と話したことを覚えています」
知的障害者の大半はパート社員。採用と教育は、事業所の責任者が行っている。

「当初はいろいろな冊子を作り、責任者への教育をしました。慣れないときはトラブルがありました。健康者の方も個人差があるように、障害者の方も個人差があります。この仕事だったら任せられるかなどを責任者が判断して、通常のパートさんでもできない方はお断りするのと同じように、できる方は採用するという形で進めてきました。職場には社内の支援金を出しています」



東京・大手町、三井物産本店の社員食堂





オープン準備とライスコーナー担当、食器の洗浄と忙しく働く天野さん



昼食時、ご飯とみそ汁の盛り付けサービスを担当する天野深雪さん（写真右）

取引先にも、障害者が働くことはきちんと説明した。

「入り口がわからなくて迷うことがときどきありますので、取引先企業には事前にきちんと説明をしていますね。私どもの取引先は優良な企業が多いので、偏見が少ないのも助かっています。社員食堂の担当者は、うちでも障害者を雇用しているのと当たり前を受け止めてくださっています。病院のお客様は障害者雇用をあまりご経験されていませんので、説明をして実習をしっかり見ていただくようになっています」

障害者雇用は よい循環モードに

エムサービスグループの従業員はパートも含めて約二万一〇〇〇人。全国で三二二人の障害者が働き、その八〇%以上が知的障害の人たちだ。エムサービスと特例子会社フレンドリーエム、エムサービス関東の三社でグループピング、また地域別のエムサービス東日本、中部日本、西日本もそれぞれ雇用率をクリア。全体の雇用率は五%を超える。

「従業員が五〇〇〇人を超えたので注目されましたが、もともと雇用率は大きく変わっていないのです。前年は六・七二%でした」とお二人。

大多数の人が企業の食堂に勤務して、洗浄、盛り付け、調理補助、清掃などを行い、勤続一〇年以上が約四〇人。関東圏での就労者が多い。

「社員食堂は大都市に多いことと、大規模事業所ほどシステム化された仕事がありますので、結果として大都市圏で働いている人が多くなっています」

人事室長の二宮さんのところまで相談ごとがくることはめったにない。

「よほど困ったことがあると、相談ができます。衛生管理に一番気を使わなければなりません、お風呂に入らない子がいて困っていますとか、親しくしているパートさんがお辞めになって、会社に来なくなったのでどうしましょうとか。事業所は全国に点在していますので、困ったことがあるときは近隣の就労支援センターなどに相談して解決するようにしています」

最近、人事室からの特別な働きかけも必要なくなりました。

「知的障害者の特性とか、雇うときに気をつけることは簡単なマニュアルにして、人事の社内ホームページに掲載しています。就労支援センターなどの問い合わせ先も載せていますが、どう接すればいいかがわかっている責任者が増えてい

ますので、順調に進んでいると思います。ほとんどの事業所では、ハローワークに求人を出して、普通のパート社員を雇うのと同じように知的障害者を雇っています。トライアル雇用で働けるかどうかを確かめて、採用することが当たり前のようになっていますね」

人財本部長の久松さんも、同様に受け止めている。

「最初はおっかなびっくりで、当時の役員や人事部長は、いろいろな機会を通じて『会社として取り組もう』と話をしました。優秀な現場には社長賞も出しましたが、知的障害者と一緒に働いた経験者が人事異動で責任者となり、異動先でも採用してきた結果が今の数字になっています。人事が特別に働きかけなくても、いい循環作用が働いていると思います」

「いらっしやいませ！」と笑顔で

東京大手町、皇居に面したビジネス街の一角に三井物産株式会社本店がある。その社員食堂をエムサービスが受託している。昼食は一一時半から一三時半、夜は一七時半から夕食と社員クラブの営業を行う。社員六人とパート社員一人がローテーションで勤務する。

天野深雪さんは九五年に入社して、一



三井物産本店事業所の水澤達人支配人

四年目を迎えた。勤務は一〇時四五分から一七時四五分まで。営業前の準備を終え、一時半から営業がスタートすると、ライスコーナーの御飯と味噌汁の盛り付けを担当し、一段落する一二時半から洗浄に入る。

エムサービスは全国で五〇〇〇種類のメニューをそろえ、顧客、季節に合わせて提供しているそうだが、実際に魚ざんまい、できたておかずの数々、パスタ、中華、そば・うどん、いろいろな小鉢などなど、メニューは豊富だ。一二時になると、三井物産の社員が続々とやってくる。

「いらっしやいませ!」。天野さんが「大」「小」の注文に応じて、手際よくご飯を盛り付けていく。

「最初は山盛りになったり、小ライスになったりたいへんでしたが、慣れました。お客さんが『がんばっているね』と声をかけてくれるとうれしいです。たいへんなのは洗い場です。食器がいつぱいたまるとたいへんです」

支配人の水澤達人さんは二年前に現職に就いた。

「魚などのおかずと並んでいるお客様は必ずライスをとりますから、その人数を察知して、ライスを早く盛るようにとか、洗い物は四つ角をきちんと洗うようにと指示したり、衛生面の当たり前のこととは注意していますが、欠勤もありませ

んし、仕事ぶりは安心できます」

職場の人たちとの人間関係も良好。これから天野さんに期待すること。

「たとえば隣で魚を盛り付けている人が他の仕事で持ち場を離れたとき、隣のコーナーをヘルプしてお客様との対応ができるようにしてほしいです」

その期待は、天野さんにも十分届いている。

「隣のコーナーは、何とかがんばってみていきたいと努力しています。職場の人たちはやさしいです。ここは働いていて、いい感じですよ。いま三八歳ですが、定年まで働きたいと思います」

ハンディがあることを知っていて、応援してくれる「お客様」たち。天野さんのほか、知的障害者が二人、洗浄で働いている。

職場の応援で 調理師免許へ挑戦

遠くに富士、眼下に相模湾を望む、絶景の小高い丘に広がる湘南国際村。神奈川県と三井不動産が事業を進め、九四年に中核となる宿泊研修施設「湘南国際村センター」がオープン、その後、総合研究大学院大学などの公的研究施設や民間企業の研修センターが整備された。

「国際村センター」は神奈川県第三セクターが運営し、エムサービスが委



湘南国際村センター

託を受けて、フロントや飲食関連、宿泊の清掃業務などを行っている。パート社員も含めて九〇人が働く。

関連事業本部CRS事業部・湘南国際村センター事業所支配人の松原竜朗さんは、二年前にレストラン部門の責任者として赴任。今年二月に支配人となった。

「お客様にはわかりやすく利用していただくこと、一期一会ですので、喜んで帰っていただくことを念頭において、従業員にもそのことを強調しています。新入社員の研修が行われる四月から上半期が忙しいですね。一般のお客様向けのレストランもありますので、地元の方にもたくさん利用していただいています」

松原さんは、企業の食堂で知的障害者と一緒に働く経験をしてきた。

「私は以前の事業所で、大勢の障害者



揚げ物、デザートづくりに取り組む石月雄也さん



開店前の朝礼で打ち合わせする石月雄也さん

の方と仕事をしてきました。料理人はわけへだてなく厳しく指導しますから、若い障害者の方は泣いたりします。私も新入社員でしたから、励ましあってきました。正直大変なこともありましたが、仕事の中の喜怒哀楽を通じて、彼らに教わりましたし、養護学校の先生が就職後の支援もしてくれました。この事業所は障害者の雇用をしていなかったで、ぜひレストランで一名採用したいと当時の支配人にお願いました」

特例子会社フレンドリーエームを通じて紹介されたのが、石月雄也さん。横浜市内の高等特別支援学校卒の一九歳。職場実習を経て、昨年四月に入社し、宿泊客に三食を提供する「カフェテリアオーク」で調理師をめざして働いている。

最初は洗いや場の仕事を、今はお昼のメニュー担当の一員。その日も、春巻きの揚げ物、ネギの小口切り、デザートのマングーソースのトッピング、盛り付け……と次々と持ち場をこなしていた。

「就職が決まったときはうれしかったです。仕事に慣れるまでは何をしていたのかわからなくて、たいへんでした。わからないことは聞きました。野菜の切り方とか、仕込みがむずかしかったです」

勤務時間は八時から一六時か、九時から一七時。通勤は電車とバスで一時間半



湘南国際センター事業所の松原竜朗支配人

かかる。料理の指導は、調理長の前田正信さん。

「昼に関しては、他のパートさんと変わらずに仕事をしています。若いので、体で覚えてほしいですね。一つひとついいねに、それから早くできるようななればと思います。彼には四、五年先のことを考えて教えています。和食の調理師を目指したいという希望があるので、魚のおろし方とか厚焼き玉子を焼いたりしています。一人前の調理師のレベルま



原田正信調理長の指導を受け、料理人をめざす石月さん

「障害者雇用と声高に言わなくても、各事業所で広がっている」。その話を証明するかのようには、一緒に働いた経験のある人たちが事業所の責任者となって、知的障害者の雇用が広がっている。だからこそ、雇用率5%が維持できているのだろう。

できてほしいと思います」

調理師免許は実務経験二年で受験でき、栄養学、衛生法規などの筆記試験がある。支配人、調理長、職場の応援で、石月さんの挑戦が始まっている。

「いまの仕事は楽しいです。魚をさばくのがいちばん好きです。調理長は優しいです。調理師免許をとりたいです」

支配人の松原さんから石月さんへのエール。

「非常によくがんばっています。調理長は優しいですし、夕方の空いた時間には魚のおろし方とか、周りのスタッフも職人としての仕事を熱心に教えてくれます。厨房の雰囲気も、彼が入って気持ちが優しくなったというのか、変わったと思います。ぜひ調理師免許をとってほしいですね。料理人としての彼の人生を支えてあげられればと思いますし、今後は清掃部門にも障害者を採用してみようかと思っています」