

平成23年度
障害者雇用
職場改善好事例

奨励賞

株式会社良品計画（東京都豊島区）

店舗における障害者(発達障害者も含む)の雇用をトップダウンで推進



1 障害者雇用の推進

2 本部のサポート

3 障害理解

4 支援機関の活用

5 相談・コミュニケーション



事業所の概要

株式会社良品計画は、1989年6月に設立。2011年2月段階では、国内の直営店238店舗、商品供給店121店舗、海外の店舗134店。「無印良品」を中心とした、専門店事業の運営、商品企画、開発、卸し及び販売を行っている。障害者雇用については、本部での受け入れに限界があり、店舗における採用を推進している。

従業員数 3,728名

発達障害者雇用の経緯

店舗で簡単な接客ができる障害者を募集していたところ、発達障害者の応募があり採用することになった。なお、発達障害者の以下の特徴が雇用方針と一致している。

- ・業務内容や指導方法、段階的な労働時間の設定等の配慮を行うことで力を発揮しやすい。
- ・真面目さ、集中力の高さ、ルールや規則を守る点、前向きに努力する姿勢等の特性を伸ばし、活かすことができる。

業種及び主な事業内容

「無印良品」を中心として専門店事業の運営、商品企画、開発、卸し及び販売を実施

発達障害者雇用数

従事作業

本部:メール業務、入力業務
店舗:品出し、おたため、清掃、商品メンテナンス、賞味期限チェック、梱包、値替え、グリーンメンテナンス、倉庫整理、荷捌き、荷受、お客様からの問合せ対応(商品の場所・在庫の有無)

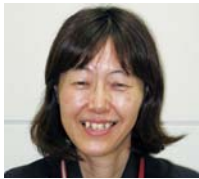
発達障害者 **13**名

取り組みの概要

キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
1 障害者雇用の推進	障害者雇用の推進が本部での受け入れだけでは限界があった。	トップダウンで店舗における障害者(発達障害者を含む)の採用を検討。「ハートフルプロジェクト」を発足した。	改善策 1 店舗における障害者雇用に推進した。また、障害者がいない店舗でも障害者雇用(発達障害者を含む)に対して前向きに。
2 本部のサポート	店舗では障害者雇用のノウハウが不足していた。	人事課が採用面接を行うと共に、受け入れにあつた店舗スタッフへの障害特性等の説明、接遇トレーニング等の実施により、各店舗をサポートした。	改善策 2 店舗のスタッフも、障害者も安心して働くことができています。
3 障害理解 4 支援機関の活用	各店舗では障害者雇用のノウハウが不足	障害者の受け入れに際しては、支援機関の支援(ジョブコーチ支援(P.5用語解説参照)や、プロフィール表の提出)を前提としている。	改善策 3 支援機関のサポートを得ながら、店舗スタッフも、障害者も安心して働いている。
4 支援機関の活用 5 相談・コミュニケーション	職場定着に向けて、外部の支援機関も含めた相談支援体制の構築が必要であった。	店長と障害者との相談を実施し、職場定着に向けた問題解決に取り組むとともに、支援機関、時には人事本部も関わりながら支援を実施している。	改善策 4 支援機関のサポートを得ながら、発達障害の従業員の雇用継続を実現。

インタビュー

企業の声



●株式会社良品計画 人事本部担当 **成澤 岐代子** さん

良品計画では、「働く仲間の永続的な幸せ」「仲間を信じ助け合い、ともに育つ」というビジョンのもと、障害者雇用についても、障害者だけでなく、自分達も一緒に育っていくことと理解して対応しています。人の気持ちが分かることが、接客にも役立ち、障害者が職場にいることが当たり前になることが理想だと思います。ただ、企業は障害に関する専門家ではないので、障害者の受け入れや、職場定着にあつては、公共機関を利用しないと対応が難しく、障害者の方にとっても不幸になると思います。これからも、様々な支援機関を活用しながら障害者雇用を進めたいと思っています。

従業員の声

● **K.S** さん

私は、倉庫整理他後方作業、売り場メンテナンス、荷受補助、清掃作業等を行っています。色々な仕事ができること、褒められたり、「ありがとう」と言われた時は嬉しいです。なるべく、並行して作業を行わず、一つひとつの仕事を実行するようにしています。まずは、基本的なことができるようになることを目標にしており、その後可能であればステップアップしたいと思っています。

● **N** さん

私は、食品担当です。仕事をしていて嬉しかったのは、仕事がステップアップができた時、レジに一人で入ってよいと言われた時です。私は人とコミュニケーションをとったり、人間関係を築くことが苦手なので、会話(話し方や内容や口調)に気をつけています。これからは、新しい仕事を覚えていくとともに、私と同じ発達障害の人が働きやすい職場になるよう、自分から発信していきたいです。

● **小柳 愛子** さん

私は、冷蔵・冷凍ケースの温度チェック、生活雑貨小物商品の品出し・メンテナンス、衣服雑貨品出し・メンテナンス、入店口の挨拶担当、梱包、清掃作業等を行っています。入社前は、人とコミュニケーションを取ることに緊張しましたが、入社後はたくさんのお客様やスタッフの皆さんとお話ができ、人との触れ合いに感動しました。この職場で勤務できて嬉しいです。そして、たくさんの方に感謝しています。私は、あせってしまうので、落ち着いて丁寧に対応することを心がけています。お客様から、また来たいと思って頂ける様お話をしたいと思います。

● **工藤 真理** さん

私は、倉庫整理と品出し作業を行っています。良品計画は、皆さんが親切なので分からないことがあっても聞きやすいし、皆さん仲が良いです。また、可愛い商品が多いので、見ていて楽しいです。働く上では、倉庫整理が多いので他の担当の方が商品を探しに来た時に分かり易くするようにしています。また、似ている商品が多いので、品出しする時にはJANコードを確認して並べるようにしています。商品が多く、売り場全体を把握できていないので、各売り場をこまめにチェックしてお客様に聞かれた時に対応できるようにしていきたいと思っています。

● **江川 亮一** さん

私は、衣料雑貨で紳士服を担当しています。良品計画は、職場の雰囲気がとても良く、スタッフ一人ひとりがすごく暖かいと思いました。仕事もとても丁寧に教えてくれるので、これから入社してくる人も安心して仕事に取り組むことができると思います。与えられた仕事を選ぶことが無いよう、また言い訳をすぐにしてしまうので、人間関係を意識したいと思っています。今は、レジ対応と接客を早くマスターしたいと思っています。そして、いずれは周りから信頼されるパートナーリーダーを目指して頑張りたいです。今後の希望としては、ハートフルの人達が活躍できる場を増やして欲しいこと、例えば骨董品を扱う等、誰もやったことがないような分野のことをやってみたいです。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 障害者雇用の推進

トップダウンによる障害者雇用の推進により、発達障害者を含めた、障害者雇用推進の仕組みを構築

本部での障害者雇用だけでは限界があったことより、ハートフルプロジェクトを促進。「ハートフルモデル店舗」では店長をはじめ若いスタッフが多く、発達障害に対する固定観念も少ないことから、障害理解もスムーズであった。なお、店舗においては、バックヤードだけでは業務が限定されることから、店舗で働ける障害者の雇用を促進。発達障害者の場合も、各店舗の従事作業の中で、本人が対応できると判断した作業は実施させると共に、当初できると判断していても、苦手であると判断した場合は、作業の変更、作業指示の方法の変更等により対応。ハートフルプロジェクトの推進により、対人業務が苦手とされていた発達障害者も、その能力に応じて店舗における雇用が実現している。

ハートフルプロジェクトとは

社会的責任を果たし、良品ビジョン(働く仲間の永続的な幸せ、仲間を信じ助け合い、ともに育つ)の実現のため、障害者の方にも「働きがいのある会社」となるよう障害者雇用を進め

る。また、雇用の場を店舗に拡大する。

ハートフルモデル店舗とは

会社が認定・評価・支援した店舗で障害者雇用を推進。ハートフルモデル店舗に指定されることが、店舗として評価されることでもあるので、他の店舗でも障害者を受け入れたいとの声が聞かれている。

※ここがポイント

障害者雇用の推進にあたり、ペナルティーを課すのではなく、ハートフルモデル店舗のように、受け入れ事業所を評価し、その事業所での障害者雇用を進める方法が有効です。



改善策

2

キーワード

2 本部のサポート

採用前後の本部としての一貫したサポート体制の構築

障害者雇用を進めるにあたり、採用選考時、採用前、採用時、採用後の各段階において以下のような、店舗に対する本部のサポートを実施。このような取り組みを行うことで、初めて障害者雇用に取り組む店舗も、発達障害者を含む障害者も安心して働くことができている。

時期	サポート内容
採用選考時	①人事課及び相談員によるスクリーニング ②就労支援機関の確認 ③障害状況の確認
採用前	①配属先店舗の確定 ②上司、店長への説明 ③支援機関への配慮事項に関するプロフィール表の作成依頼 ④ジョブコーチ支援(P5用語解説参照)依頼
採用時	①本部研修 ②大型店舗研修後に配属先店舗で勤務
採用後	①本部による支援 ②支援機関の活用による支援



▲食品補充

改善策
3

キーワード **3 障害理解 4 支援機関の活用**

支援機関から提出してもらった「プロフィール表」等を参考に
障害特性に応じた配慮を実施

支援機関から提出された「プロフィール表」等を参考に、個々の発達障害者の障害特性に応じて、以下のように様々な配慮を実施している。

- 品出し作業の方法が理解できない、又は品出し作業に時間がかかる場合は、実際にやって見せるといった具体的な指示と、倉庫内の環境整備により品出し作業が正確かつ効率的に実施できるようにする。
- 計算等が苦手な場合は、苦手な状況を把握の上、個別に対応。例えば、暗算が苦手な場合は、計算機を使用する又は計算しない業務とする。日付の前後の判断が難しい場合は、製造日の早いものを手前に陳列する作業は避ける。レジ操作はできても暗算が苦手な場合はレジは受け持たせないようにする等。
- 読み書きが苦手な場合は、筆記しなくてよい環境とする、図を利用する、指示はできるだけ具体的にする等の対応を行っている。なお、発達障害の従業員に限らず、作業マニュアルの作成に際しては、図表やイラストを多用した視覚的に理解しやすいマニュアル作成を行っている。
- 発達障害の従業員が集中しすぎて疲労をためやすい場合は、一定時間業務を行った後は、休憩を入れることにより、疲労をためないよう配慮している。

プロフィール表(例)
○○さんのプロフィール

- 1 支援体制**
(1)○○クリニック(××市) 通院頻度…月1回(原則土曜日)
(2)地域障害者職業センター TEL. ○○○-○○○-○○○○
担当カウンセラー: △△ △△ ジョブコーチ:□□ □□
- 2 スキル**
Word 文書作成、表の挿入、宛名ラベル作成
Excel 関数(SUM、IF)、グラフ作成、オートフィルター
Access データベース入力、修正
- 3 作業指示**
やらなければならないことが複数あると、優先順位がうまくつけられず、誤った優先順位で作業を進めてしまうことがあります。
→「分からないことがあったら、必ず○○さんに確認すること」と提示していただくと大丈夫です。
- 4 報告**
周囲の状況を察することが苦手で、報告をすることに気後れし、タイミングが遅れたり省略したりすることがあります。
→常に報告するキーパーソンを決めていただいたり、定期報告する時間をあらかじめスケジュールに入れたりするなど、「決まり」になっていると負担なく報告等ができます。
- 5 セールスポイント**
キーボード入力はタッチタイピングができます。
入力は集中して行うことができます。

改善策
4

キーワード **4 支援機関の活用 5 相談・コミュニケーション**

支援機関の活用により、相談体制を整備

各店舗における受け入れに際しては支援機関のサポートを前提としている。店舗は、全国各地に点在しているため、発達障害の従業員の受け入れに際しては、各都道府県の地域障害者職業センターのジョブコーチ支援(P.5用語解説参照)及びトライアル雇用(P.80支援制度参照)を活用している。また、雇用を進めるにあたり、本人の特性をまとめたプロフィール表を提出してもらうとともに、店舗ご

とに作業スケジュールや手順書、業務振り返りシートなど支援機関と相談しながら作成している。また、職場定着にあたっては、店長と本人(必要に応じて支援機関)の面談を実施し、課題解決に向けて取り組むとともに、生活面の課題については地域障害者職業センター等の支援機関との連携のもと支援を実施している。



作業時間割

時間帯	9:00~10:00 (60分)	10:00~12:30 (150分)	12:30~13:30 休憩(昼食60分)	13:30~14:30 (60分)	14:30~17:30 (180分)
作業内容	●朝礼 ●3階フロア清掃 ①床モップ ②鏡拭き	●3階水やり ●7階休憩室清掃 ●2階キッチンウェア清掃&品だし *変動で下記業務有り ①スニーカーひもとおし ②衣服雑貨袋詰め ③値替え		●売場清掃 <B1F> ・鏡拭き ・FR清掃 ・什器が5天板拭き ・最下段棚板モップ	●食品品出し ・レジが込み合った場合袋詰 *毎週土曜日面談します。 14:30~15:00
	動線PCスキャンする事 出勤	笑顔で挨拶	休憩②開始 終了		笑顔で挨拶
使用資材用具				B1Fにある ガラスクリーナー 雑巾 ハンディモップ 脚立	終礼 17:25 ●退勤

(P.65 ④ 身だしなみ、報告連絡相談チェックシート P.66 ⑤ 清掃作業マニュアル 参照)