

「働いて、貢献して、稼ぐ」 チームをめざして

—株式会社ぐるなびサポートアソシエ—

職場
ルポ

●特集●精神障害者と職場



取材先データ

株式会社ぐるなびサポートアソシエ

〒260-0031 千葉市中央区新千葉2-1-7 第二石橋ビル4階

TEL 043-244-7011 FAX 043-245-4711

<http://www.gnavi.co.jp/company/recruit/gsa/info.html>

- 代表：代表取締役 田中 潤
- 設立：2010(平成22)年11月
- 資本金：2000万円
- 従業員：16人(2013年12月1日現在)
管理スタッフ2人、障害者14人(精神障害者8人、身体障害者4人、
発達障害者1人、知的障害者1人)
- 事業内容：事務関連業務請負事業および福利厚生サービスの提供

(文)清原れい子 (写真) 小山博孝

Keyword：身体障害、知的障害、発達障害、精神障害、特例子会社、サービス業、障害理解、職務創出

POINT

- ① 主体的に働きたい人を採用
- ② 業務日報で体調を把握
- ③ コミュニケーションを大事に

ぐるなびの特例子会社として

「株式会社ぐるなびサポートアソシエ（以下、アソシエ）は、日本最大級の飲食店検索サイト「ぐるなび」を運営する株式会社ぐるなびの特例子会社として、2010（平成22）年11月に誕生した。会社のポリシーは「働いて、貢献して、稼ぐ」。会社の前向きな姿勢がよく表れている。

現在、社員は16人。管理スタッフ2人に、精神障害者8人、身体障害者4人、発達障害者と知的障害者が1人ずつ働く。年代は10代から50代までと幅広い。

業務はぐるなびから委託される事務作業で、ぐるなびが所有する契約書などの紙資料を電子化する「PDF化業務」、ぐるなびサイトの飲食店が行っている、クーポン登録作業を代行する「クーポン登録業務」、店舗ページの文章や写真に不適切な表現や誇大表記がないかをチェックする「WEB監視業務」、PDF化



ぐるなびサポートアソシエ
田中潤代表取締役



工藤賢治管理部リーダー

業務で使用する契約書を並び替える「フアイリング業務」などだ。

なかでもWEB監視業務は、店舗の誇大表記がないかを、ぐるなびポリシーのつとつてチェックするため、トレーニングを経て7人が担当している。最近、サイト上のメニューランキング・コメント・チェック(MRCC)の業務も始めた。こちらは「お勧め情報を投稿する」というルールに反した投稿を見つけて報告する。工藤賢治さんは現場の責任者、管理部リーダーを務めている。

「WEB監視業務は、文章の読解力や集中力と物事を広くとらえられる力が重要です。障害特性によっては難しいので、トレーニングしても難しい人はほかの仕事に就くようにしています。MRCC業務は、食に関しては個人の好き嫌いがありますが、『よかったときに書き込むことが本場に役に立つ情報』というぐるなびのポリシーに沿って、作業をしています」

ぐるなびは飲食店検索サイトの運営のほか、日本各地の特産品の通信販売、デリバリーや宅配など、飲食店に関する事業を手広く手がけている。

株式会社だから利益にこだわる

精神障害者が、障害者の社員の半数以上を占める特例子会社は非常に少ない。設立のいきさつを、ぐるなび執行役員・管理本部人事部門長で、ぐるなびサポートアソシエ代表取締役の田中潤さんにかがった。

「最初から今日の姿をイメージしていたのではなく、経験がないのでいろいろと教えを乞いながら、何がいいのかを考えてきました。設立した2010年当時は、ぐるなびの社員数が急速に増えたために、法定雇用率を下回っていた時期です。本社の各部署に数名ずつ、障害者の社員を配置していました。たまたま本社の品質管理の部署で、アスペルガー症候群の社員が複数名うまく働いている事例があり、障害の特性を活かした職場をつくるのもいいかもしれないと感じていました。特例子会社設立の助成金などもあり、社員が増えても安定的に障害者雇用率を維持できるのではないかと考え、2010年夏前から検討を始めました」
最初は、本社内でのビジネスを考えていた。しかし、都内で後発の特例子会社



ぐるなびサポートアソシエの事務所

が優秀な障害者を採用するのはなかなか難しいことがわかってきた。

「都内に比べて障害者の雇用の場が少ない埼玉か千葉で設立したほうが社会的にも意味があるのではないか、千葉駅の近くなら、千葉の県東や県南に住む方も通えると考えました。そして、駅から至近のちょうどいい物件に出会えました」

設立にあたって、田中さんは会社のポリシーを3つに整理した。1番目は、「働いて、貢献して、稼ぐ」。

「ぐるなびの創業者が『貢献したいと思う心は人間の本能だ』と説いており、当社のポリシーに貢献という言葉はふさわしいと思いました。しばらく働けていなかったメンバーが中心ですから、働くことの大変さと喜びを実感してほしい。まず働くこと、『あなたの作業でだけかが、なにか助かる、それが貢献』。まだ親会社に甘えているところはありますが、株式会社というのには稼がないとつづける存在です。自分の給料を稼ぎ、利益貢献をして、胸を張って委託料を稼いでいきたいと考えています」

2番目に、「さまざまな障害のあるメンバーが集まっているので、チームワークの精神が大切」と考え、「仲間で貢献しあうチームに」と掲げた。3番目は「優れた貢献をするために最適な環境を作る」こと。

「特例子会社ですので、一人ひとりを

きちんと見つめ、十分な配慮ができることがメリットです。特例子会社のようなきめ細やかな対応ができれば、職場でうつ病を発症する人はいなくなるのでは、とも思うのですが、現実には普通の職場はそこまでできないでしょう。ただ社員はこの配慮に甘えず、会社と社会に貢献して、それが社会人としての誇りと自信につながってほしいと思います」

精神障害に限らず前向きな人に

千葉事業所長の笠置明^{かさざき}さんも立上げにかかわった中心人物だ。

「精神障害の人や、ぐるなび本社のような混在型の雇用には向かない障害特性の人たちにも働きやすい環境を作っていけば長く勤められるだろうと考えて、特例子会社を設立することになりました。どういう業務をするかに悩みました。同じビルの1階の就労移行支援事業所『ウイングル』が精神障害者の就労支援をし



笠置明千葉事業所長

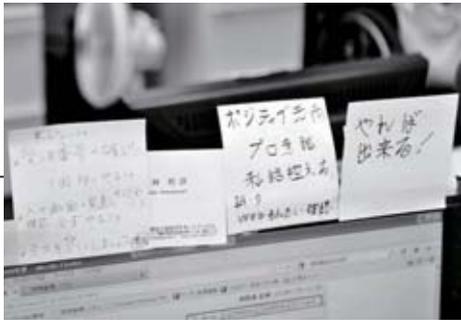
ていたこともあり、ウイングル経由での採用もあったので、ぐるなび社内のさまざまな業務のなかから精神障害のある人にできることはないかと探して、障害に合わせた業務を設計していきました」

車いすの人がたくさん働くかもしれないとオフィスをバリアフリーで設計したが、2013年に女性が入社するまでゼロだった。「最初から精神障害の人を中心にしようとしたわけではありませんでした」と田中さんは話す。

「ぐるなび本社の障害者雇用でも、障害者雇用率だけを考えて『お客さん』的な扱いではなく、主体的に働きたい、健常者と変わらずに成果を出したいという思いの方を採用してきたので、このアソシエでも、明確な思いを持っている方を第一にして、障害の種別は特に考えませんでした。前を向く気持ちがあれば障害を問わずに採用し、結果的にいまのような比率になっています」

「ビジネスができる会社に」と考えていた田中さんは、ベンチャー企業で働いていた工藤さんを現場のリーダーに採用した。「彼は、新しいビジネスをやりたいという。特例子会社はものすごく新しいビジネス、どんどんやらなければならぬビジネスだと説明しました」

工藤さんは、立上げ時に転職してきた。「会社の経営に興味がありましたけど、特例子会社という言葉すら知りませんでした



PDF化業務のデータ入力を行う若林邦彦さん。若林さんのパソコンにはたくさんの注意メモが貼ってある

した。調べてみたら、障害者が働く会社か、同じ人間だから何とかなるかな、と思いました。2010年の年末には身体障害者2人、精神障害者3人の採用が決まりましたが、どんな人たちでどんな仕事ができるのだろうか、不安の年越しでした。相手を理解し、障害を理解しようと必死でした」

2011年1月、5人でPDF化業務を始めた。経験のあるウイングルからの派遣社員が5人をサポートしてくれた。その年にさらに次々と障害のある社員が入社し、2012年初めに現在のかたちが固まった。工藤さんは、「設立当初は、障害についての勉強に相手の理解、信頼関係の構築から業務の組立て、さらには会社の仕組みを考えてと、やることや決めることが多く無我夢中でした」と振り返る。

「最初のころは採用のノウハウもわからず、初期に採用したうちの2人はほどなく退職してしまいました。そこで、会社説明会では、『障害者雇用をしているほかの会社と比べて、うちはビジネスとして考えているので厳しいですよ』という話をしっかり伝え、次に5日間の職場実習を実施し、職場環境や仕事内容、自身の生活の変化などを確認してもらおう。この時点でミスマッチに気づくので、本来に働きたい人から応募書類をもらい、書類選考と1次・2次面接をしています」
会社設立後に「働きたい」という強

い意志のある方」など4項目の「求める人物像」を作り、2012年4月に開いたホームページでも訴えた。給料は13万16万円。ぐるなびからの受託業務をこなし、経営は赤字になっている。

精神障害者定着への取り組み

勤務時間は9時半から17時半まで、精神障害者も同条件で働ける人を採用している。朝礼では、「休日はどんなことをして過ごしたか」など身近なテーマを1つ決めて、みんなが発表しあう。「あの人はこんなことを考えているんだ」、「同じ意見だし、休み時間に話してみよう」などお互いを知ること、コミュニケーションが円滑になることを目的としている。

全員で清掃の後、10時から業務開始。その日の業務はホワイトボードに書き出してあり、1日同じ業務ではなく、複数の業務を切り替えながら行う。集中力の持続や疲れにくくするために、午前と



管理部の小坂正和さん

午後10分ずつ休憩もある。17時から業務日報を書き、1日を振り返る。そこで就寝時間と起床時間、5段階に分けた健康状態を記録し、それをもとにグラフ化して、1カ月の体調の推移が一目でわかるようになっていく。

「管理者が個人の健康状態をチェックするのではなく、一人ひとりが自ら意識できるようにしています。精神障害者を中心に体調を崩す人が多かったため、自己管理ができるように考えました。グラフを見ると、調子の悪いときは前日の睡眠時間が少なかったなどがわかり、睡眠時間が大事だからと改善するようになります。このツールにより体調管理への意識が強まり、安定した就業につながっていると感じています」と工藤さん。

業務日報には、1日に感じたこと、3つのよいことを書く欄もある。

「ドアを開けてもらったとか、お年寄りに席を譲っている人を見かけたとか、小さなことでいいので書いてもらっています。よいことに目を向けると、気持ちポジティブになるし、お互いのよい面を探るので人間関係もよくなります」と、5月に入社した管理部の小坂正和さん。

17時20分から終礼を行う。その日の業務上のミスを発表しあい、翌日までミスを引きずらないように、ほかの人が同じミスをしないように全員で情報を共有する。工藤さんは精神障害者の職場定着に



2020年の東京オリンピックまでは働きたいという深山昌邦さん



WEB監視業務を担当する稲垣信一さん

は、まずコミュニケーションが大切だと指摘する。

「精神障害の人たちは、たいていはコミュニケーションが苦手です。同じことをいっても伝わり方が全然違うので、伝わるまで伝えます。管理者と本人はまだいいの

ですが、障害者同士で、ちょっとした齟齬（そご）がありそうときはサポートしたり間に入ったり、ずれていると伝えたりします。口頭で伝え、同じことをメールで送り、最後に理解しているかを確認することもあります。面談なども、ずれをなくしていくための取組みだと思っています」

田中さんは、身体障害者と精神障害者への周囲の配慮の違いについて、こう語る。

「身体障害者は、まわりが自然と配慮する雰囲気になるのに対して、精神障害者は外から見て障害者かどうかかわらないので、そういう自然な配慮ができません。一般的に難しいところだと思います。精神障害者が症状がよくなって再就職する場としては、混在型の普通の職場よりも、その人の特性を理解できている特例子会社のほうがいいとも考えられます。精神障害の方を敬遠されている特例子会社の担当者から、当初は『本当に大丈夫なの？』と聞かれることがありましたが、『やってみないとわからない』と取り組み、笠置君や工藤君が一生

懸命フォローしてくれました」

給料分を稼ぎ自立を目指す

社員は千葉県内各地から通勤してくる。それぞれの障害の代表の人に話を聞いた。

若林邦彦さん（31歳）は、パソコンを使う経験はあったが、事務の仕事は初めてだった。

「覚えがちよつと遅いと思っています。知的障害者は私1人なのでスランプに陥った時期もありましたが、支援機関などを利用して大分よくなりました。日報を書くときは1日を振り返って文章を考えるので、書くことで成長したかと思えます。ここでずっと働き続けて、いずれは障害者手帳を返納して自立したいという目標があります」

警察官をしていた深山昌邦さん（57歳）は6年前に脳出血で倒れた。事件現場の家の間取りなどをパソコンで描いていた経験があり、パソコンを使用した業務を広く担当している。穏やかな表情からは想像できないが、最初は笑顔が出せず鏡を見て練習したとか。

「60歳まで働ければいいと思っていましたが、7年後東京オリンピックを有給で休んで見に行きたいという夢がわき、定年延長（継続雇用）を申し入れています」稲垣信一さん（37歳）は、WEB監視

およびMRCCの業務担当者を任されている。あるとき身体障害者の相談員をしている叔母に、「障害と闘うのではなく、上手に付き合っていこう」といわれて、それまで「病氣」と思っていたことを、「自分らしさ」なのだと思えられるようになったという。

「病気をオープンにして働いているので、働きやすいですね。でも最初は、障害者雇用ということに割り切れない思いがあつて、休みがちでした。アソシエではやる気があれば力を発揮できるので、ほどよい責任感があります。精神障害者保健福祉手帳を持っていても働けることを示していきたい。前向きに生きていきたいです」

吉澤祐子さん（24歳）はアソシエが初めての就職先で、業務の支援ツールの保守を担当する。

「以前から働きたいと思つていて、ハローワークに行っていたのですが、なかなかうまくいきませんでした。千葉障害者職業センターで、発達障害があるかもしれないといわれ、20歳過ぎてから自分の障害を知りました」

精神障害者保健福祉手帳を取得し、障害者枠で職を探していたとき、アソシエの募集があつた。

「最初はまわりにご迷惑をおかけし、自分でも胃が痛いか精神的に大変でしたが、ようやく落ち着いてきました」



20歳を過ぎてから自分の障害を知った吉澤祐子さん。「自分の技術をもっと上げて仕事をしたい」と話す

入社当時は、人の目を見て会話ができなかったそうだが、工藤さんや外部支援者たちとの面談やアドバイスと、自身の努力でしゃべれるようになったとか。礼儀正しく、ていねいな言葉づかいで、きちんと話す。

「技術不足を感じているので、自分の技術を上げて、会社の役に立つ人間になりたいと思います。入社3年になりますので、給料に見合った仕事ができる人間になれたらいいと思います」

次のステップへ

2011年1月に業務を開始してから3年。「新しいことをやるのはおもしろい。ここを作るにあたっては、ドキドキとワクワクがあった」という田中さんは、今後の課題を見ずえる。

「いまは微妙な時期になってきたと思います。これまでは勢いでやれたし、次々と新しいことが起こって悩んでいる暇はなかったのですが、3年ぐらい経つと、最初からいる人はマンネリになって不満や悩みが起きやすい。組織にとって最初の危機は3年目くらいに起こるものだと思いますが、うちの場合は幸い、いままを人を増やしているの、その循環が止まらない間は、組織としてはうまくやっていると伸びるかと思っています。工藤君には伸びが止まったときの組織をどう活性化

させていくかを考えてほしいし、工藤君自身もマンネリになりますから、ぐるなびの仕事をして2〜3年経験して違う立場で戻るとか、小坂君にも同様にしていきたいですね」

本社所属で、週1回状況を見にくる笠置さんは、「質の高いしつかりとした成果を提供できる環境になりつつある」と感じている。

「仕事をする喜びを感じて、誠実に仕事をしてくださる社員が多いです。『アソシエに委託をすると、まじめに、ていねいにやってくれるのでありがたい』と、どの仕事でもぐるなび社内から一定の評価を得ています。私自身は、ぐるなびとアソシエをつなぐことを常に心がけています。ぐるなびの経営陣にアソシエの存在価値、グループ全体への貢献度の高い事業体であるという意識を持ってもらえるように、同時に発注側の現場の方々にも、アソシエの価値を感じてもらえるようにしたいと思っています。受注している仕事の満足度の聞き取りなど、社内営業的な働きかけは重要ですね。ぐるなびの人たちにもアソシエを身近に感じてもらえるよう、交流の機会を増やしていきたいと思っています」

初めて障害者雇用にかかわった工藤さんは、思いがたくさんある。

「障害者雇用の仕組みも含めて、できることはまだまだたくさんあると感じて

います。若輩ですが、精神障害者の雇用は重要だと思っていますので、試行錯誤した経験を企業や支援機関、行政にお伝えして、障害者雇用がどんどんよくなっていけばと思います」

小坂さんは、知り合いには障害のある人がいたが、仕事として接したのは初めてだった。

「本人たちの特性を理解して、1人の人間として『個人』として接しています。一人ひとりの弱い部分をサポートして個人の力を上げることで、会社の底上げもできると考えています。まだまだ勉強中ですが、業務改善で会社に貢献できればと考えています」

ぐるなびが外部委託している業務はたくさんあり、いまのアソシエオフィスのスペースにもまだ余裕がある。今後も採用を続けるといふ田中さんに、今後の決意を聞いた。

「格好いいことはしなくてもいいので、ちゃんと続く会社になりたいですね。そのためには、価値を発揮し続けたいと思います。会社のポリシーを守ってみんなが頑張っていけば、ちゃんと続く会社になるはずだと思います」

高いポリシーを掲げて、前向きに。しかし歩みは堅実に。精神障害者の定着にもみられるように、日々の取組みの地道な積み重ねを感じた。