

株式会社ヨークベニマル 大野目店 (山形県山形市)

初めての精神障害者雇用のため、ジョブコーチ支援や各種制度を活用して社内の支援体制を整え、職場定着を実現



1 支援機関との連携

2 不安の軽減

3 社内サポート

4 職務遂行の工夫

5 相談の工夫



事業所の概要

福島県を本社とし、福島県・宮城県・山形県・栃木県・茨城県で198店舗を展開。大野目店は、精神障害者、身体障害者、知的障害者を雇用しており、全店舗中で障害者雇用率1位となっている（平成27年1月現在）。

従業員数 **230名**

精神障害者雇用の経緯

障害のある方の活躍できる場を広げたいと考え、障害者雇用を進めるためにハローワークに相談したところ精神障害者雇用を提案され、職業紹介を受け採用に至った。

業種及び主な事業内容

食料品を中心としたスーパーマーケット

精神障害者雇用数・従事作業

精神障害者 **1名**

商品補充陳列、サッカー台整理・補充、トレイ回収・牛乳パック回収、タオルたたみ、外周見まわり、レジ廻りカゴ整理。

活用した支援機関・企業内の専門人材

[支援機関] ハローワーク、
障害者職業センター、
障害者就業・生活支援センター

精神障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート	週の労働時間が30時間以上	1名
	アルバイト	週の労働時間が20～30時間未満	
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	1年～2年未満	
	2年～3年未満	
	3年～4年未満	1名
	4年～5年未満	
	5年以上	

取組の概要

	キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
改善策①	<ol style="list-style-type: none"> 1 支援機関との連携 2 不安の軽減 	支援機関から精神障害者雇用を依頼されたが、精神障害者雇用の実績が無く、特に現場では障害のある社員の接し方などを中心に、大きな不安を抱えていた。	採用前に支援機関と十分に打ち合わせ、まずは雇用を前提とした実習を設定し、働きぶりを確認した。併せて、ジョブコーチ支援を活用し、現場での受入体制を整えていった。	ジョブコーチ支援の活用により、従業員が安心して業務の指導にあたることができ、不安が少しずつ軽減された。採用後は障害者トライアル雇用奨励金を活用し、さらなる体制強化を図った。
改善策②	<ol style="list-style-type: none"> 1 支援機関との連携 3 社内サポート 4 職務遂行の工夫 	精神障害のある本人にとって初めてチャレンジする業種だったため、本人は、仕事に対応できるか、勤務が続けられるか不安を抱えていた。	<ul style="list-style-type: none"> ・実習の段階から、本人への業務の指示、ジョブコーチとの打合せや日々の連絡は店長が行うよう固定した。 ・本人の症状など特性を理解するため、全従業員対象の朝礼時に店長から何回か説明した。 ・作業スケジュール・ルールを画面にした作業手順書を作成した。 	<p>取り組みが定着することにより、本人は大きな混乱なく、焦りも徐々に軽減され、安心して作業に従事することができた。</p> <p>現在は、作業の抜けやスケジュールの遅れが無いよう、自作メモなど自分自身で工夫し取り組んでいる。</p>
改善策③	<ol style="list-style-type: none"> 5 相談の工夫 	従業員としての資質向上を図り、仕事への責任感ややりがいを醸成することが必要だった。課題の一つとして、お客様からの質問に素早く対応することがあった。	<ul style="list-style-type: none"> ・他の従業員と同様、お客様からの意見・要望を本人に伝え、本人と一緒に改善策を考えていき、他の従業員に迅速に引き継ぐ方法を徹底することとした。 ・ジョブコーチがリードしながら障害のある従業員で行うミーティングを、月2～3回、1回10分程度で設定した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・改善策が徹底されるとともに、本人が困っている状況を現場の従業員が素早く気づくなど従業員同士のチームワークが向上している。 ・最近ではジョブコーチは入らず、従業員のみで行う。課題対応だけでなくお客様の視点に立ったサービス向上に関する意見交換に発展している。



企業の声

▼ 高橋 宏明さん (店長)



店長に就任した当初から障害者雇用率は達成していましたが、地元の社会福祉法人の生産品を当店で販売するという繋がりもあり、販売以外に何か貢献できないかと考え、障害者雇用を進めました。当初は障害者雇用に関する知識があまり無かったため、就労支援機関のジョブコーチを活用しました。知的障害のある方の実習を通じて、真面目に一生懸命仕事をすることや、接客以外で戦力になることが確認できたため、次にあまり先入観を持たずに精神障害のある方を採用し、今年で約4年の勤務となりました。彼らを特別扱いせず、他の従業員と同様、間違っていることは指摘し、正しいやり方を説明して修正するようお願いしながら職場定着を進めています。彼らならではの視点や意見、真摯な働きぶりを見て私自身はっとさせられることもありますし、従業員全員がお互いに協力し合いながら仕事をする様子も見られるようになり、お客様へのサービスの向上にも繋がっています。



従業員の声

▼ 岡崎さん【勤続約4年】



勤務していた会社の倒産後、障害者職業センターに3か月通い、入社しました。以前の仕事は製造業だったので初めての業種でもあるし、コミュニケーションもうまくいかず、勤まるかどうか不安でしたが、主治医に相談したり、何より一緒に働くスタッフの優しさがあり、不安も徐々に少なくなりました。最初は仕事が覚えられず、ミスして焦ることが多かったのですが、ジョブコーチが作ったマニュアルを見て仕事を覚え、今では、自分で作った簡単なメモ帳だけで作業ができます。今後も引き続き、今やっている仕事をきちんと行うようにしていきたいと思います。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 支援機関との連携 2 不安の軽減

精神障害のある方の初めての採用に向けて、ジョブコーチや障害者トライアル雇用奨励金を活用

当社では、障害者雇用をより一層進めていくために、まずハローワークなどの支援機関に相談した。支援機関からは、精神障害のある方の雇用を依頼されたが、精神障害者の雇用実績が無かったため、特に現場では接し方などを中心に、大きな不安を抱えていた。そのため、採用前に支援機関と十分に打ち合わせ、まずは雇用を前提とした実習を設定し、仕事への対応状況、就業可能な勤務時間、その方の特性の把握を中心に確認した。併せて、ジョブコーチ支援を活用し、ジョブコーチが本人へ

助言するやり方を実際に見る、本人の特徴について説明してもらう、コミュニケーションの齟齬が生じた時にジョブコーチに間に入り状況確認をしてもらうことなどにより、本人に対する理解も深まり、不安が少しずつ軽減され、従業員が安心して業務の指導にあたることができるようになった。

また、採用後は障害者トライアル雇用奨励金を活用し、その期間を利用してさらなる体制強化を図った。



改善策

2

キーワード

1 支援機関との連携 3 社内サポート 4 職務遂行の工夫

業務指示者の固定化、朝礼での特性への理解促進、作業手順書の活用などにより、新しい業務にチャレンジする本人の不安を軽減

受入側の職場に不安があるのと同様、精神障害のある本人も初めてチャレンジする業種だったため、仕事に対応できるか、勤務が続けられるか不安を抱えていた。本人が安心して作業を行うため、実習や障害者トライアル雇用の期間を使い、事業所内の業務体制を次のとおり整えた。

1点目は、支援機関のアドバイスにより、実習の段階から、本人への指示やジョブコーチとの打ち合わせ対応は店長に固定し、補助者を副店長とすることで、指示の混乱を防いだ。ジョブコーチが本人に伝えたことは必ず店長にも説明し、本人が混乱しないよう心がけた。

2点目は、本人の入社前後に数回、週に1度行われる全従業員対象の朝礼時に、店長から本人の症状などの特性について説明した。本人に関す

ることを伝えるというデリケートなことであるため、本人の同意、内容の精査のうえで伝えるよう留意した。また、「指示者の固定化＝一人で関わることではない」という店側の方針も伝え、従業員の協力を仰いだ。

3点目は、作業定着に向けて、作業スケジュール、作業ルールを書面にした作業手順書を作成した(※p29参照。詳細はp38参照)。

採用後、一定期間を過ぎても仕事定着せず、日によって作業手順が変わる、一度覚えた手順も自己判断により変えるなどにより、スケジュールどおりに仕事が進まないという課題が生じ、本人もそのことを焦っていた。そのため、ジョブコーチと相談し、これまで例示で行っていた指示を目で見て確認できる手順書に変更した。スーパー

マーケットという業種柄、作業スケジュールを完全に固定することは難しいが、朝一番で行う作業だけは固定し、その作業の終了後は、その日の状況に応じて店長が作業指示を出した。現場の担当者やジョブコーチが手順通り進めているか確認しながら、手順書の活用を促すことで、手順書を使って一人で作業を進めていけるようになった。



▲朝礼を使って障害の説明
週に一度の朝礼で、高橋店長から全従業員に障害者雇用における会社の方針とともに障害のある本人についても紹介し、障害者雇用に対する従業員の理解を深める。

改善策

3

キーワード

5 相談の工夫

さらなる職場定着に向けて、仕事への責任感、やりがいを醸成

不安の軽減に取り組むと同時に、一従業員としての資質向上を図るためには、仕事への責任感ややりがいを醸成することが必要なため、他の従業員と同様、お客様からの意見・要望を本人にも伝えるようにしている。意見の中には、お客様の質問に素早く答えられなかったことへの改善要望もあったが、その意見も伝え、本人と一緒に改善策を考えていった。検討した結果、本人の希望も踏まえて他の従業員に迅速に引き継ぐ方法を徹底することとした。その後、お客様から同じ改善要望は挙がっておらず、今では、本人が困っている状況を現場の従業員が気づき、アドバイスするようになっており、従業員同士のチームワークが向上するような副次的な効果も見られている。

また、現場で生じた課題や疑問に対して自主的に対応できるようにするため、障害のある従業員だけで行うミーティングを、月2~3回、1回10分程度で設定している。

当初は、ジョブコーチがリードしながら状況報告や課題対応を行っていたが、最近は、ジョブコーチは入らず、店長が側で見守りながら従業員のみで行っており、課題への対応等だけでなくお客様の視点に立った店のサービス向上に関する意見交換に発展している。ここで出された意見には、店舗用車いすの設置台数の増加、体の不自由な方へのお買い物補助サービスがあるが、これらは実際に取り入れられ、お客様から好評をいただいている。

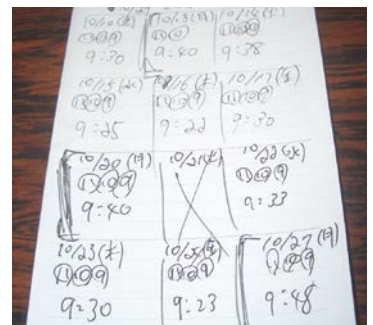


作業スケジュールと作業内容

1. 事務室に入る
2. 前進作業
11番通路からスタート
3. 休憩
4. サッカー台の整理・補充
5. トレイ回収、牛乳パック回収
6. タオルたたみ
7. 外周の見まわり
8. 黒カゴ整理
9. 作業終了



作業手順書を作成し、作業の順番を目で見て確認できるようにしました。(⇒p.46)



▲本人作成の作業メモ
手順が定着したため、今では手順書を活用せず、自作メモをポケットに入れ活用。作業場所や時間を記入し、作業の抜け、遅れがないか確認して取り組んでいます。