

# 地域障害者職業センターの 支援で、全国展開!

—株式会社ヴィレッジヴァンガードコーポレーション—

職場  
ルポ



店内で陳列品の整理



## 取材先データ

株式会社ヴィレッジヴァンガードコーポレーション

〒465-0025 愛知県名古屋市長区上社1-901

TEL 052-769-1150 FAX 052-769-1157

<http://www.village-v.co.jp/company/>

■代表取締役会長: 菊地 敬一 / 代表取締役社長: 白川 篤典

■設立: 1998(平成10)年5月 ■創業: 1986(昭和61)年11月

●特集●障害者雇用入門2015

(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝

keyword: 知的障害、精神障害、発達障害、ジョブコーチ、地域障害者職業センター、小売業、販売

POINT

- ① 地域障害者職業センターと協力
- ② ジョブコーチ支援を積極活用
- ③ 店舗ごとに採用・指導

■ マニアックな  
グッズ販売で、急成長

デパートやコンビニとは一味違う、マニアックな面白グッズが並ぶ「ヴィレッジヴァンガード」の店内。若い世代に人気で、客層の中心は20〜30代だそうだが、「おもしろい本がある」、「楽しいものがたくさん」と50代の知人に何人もファンがいた。

「株式会社ヴィレッジヴァンガードコーポレーション」は1998（平成10）年、愛知県で設立され、「遊べる本屋」をキーワードに書籍、雑貨類、CDやDVDなどを融合した陳列で急成長。最近、全都道府県への進出を達成した。従業員は、正社員とアルバイトを合わせて約3千人。全国で直営店383店舗、フランチャイズ11店舗のほか、ハンバーガーショップ・ダイナーなど62店舗を展開する。

商品の仕入れも障害者の採用も、店長の責任のもとで店舗ごとに行っており、直



人事部 長江美美さん

営店では主に精神障害者や知的障害者が働いている。その人数も急速に増え、84人。84人のうち、精神障害者が60%、知的障害者が35%で、雇用率は2・52%になった。本社は名古屋市内にあり、愛知障害者職業センターの支援により、全国に障害者雇用を広げてきた。

■ 障害者雇用で社会貢献

ヴィレッジヴァンガードは2006年、ハローワークから障害者雇用率の達成指導を受け、2008年から障害者雇用に取り組み始めた。人事部の長江美美さんにそのいきさつを聞いた。

「会社として社会貢献をきちんとしたいと考えて、障害者雇用を始めました。障害者のことをよくわからない状態から始めましたので、プロの集団である愛知障害者職業センターとの関係を強く持つことに注力しました。私の前任者が2012年ごろから頑張ってきましたが、会社として力を入れていきますので、経営者層からは何人採用してもいいといわれています」

障害者雇用を始めるにあたり、本社がある愛知県の障害者職業センターに相談し、その障害者職業カウンセラーの助言を受けた。商品整理、清掃、値付けなどバックヤード業務を中心に仕事の切り出しを行い、就職希望者に店舗を見学してもらい、ジョブコーチの支援のもと、職場実習を受

け入れた。

「店長は最初、障害者を雇用することに抵抗はあったと聞いています。そのような障害者への思い込みを払しょくするには、店舗の人たちと障害者の人たちが会うのが一番だと考えて、『こういう障害特性を持っている人で、こういう仕事ができそうです』と説明したうえで、就職希望の障害者に店舗を見学してもらいました。その後、実習をしながら、ジョブコーチに日本人の障害特性をよく聞き、どのように対応すればいいかを教えてもらいました」

障害者雇用に関する店長教育は特に行ってこなかったという。

「基本的にはほかのアルバイトと変わらない教育方針で、障害特性に合わせて対応するという感じです。精神障害や知的障害の人たちは一人ひとり障害特性が違い、一律にこうだとはいえないと思います。わからないことは、各店舗から地元の障害者職業センターに聞くようにとアドバイスしてきました。トラブルが発生したときは、ジョブコーチと店長と本人とで話し合っています。お店には『自分たちのことは自分たちで解決する』というスタンスがあります」

店舗では、店長・次長に次ぐポストで活躍している障害者もいる。

「接客も何でも任せられる人も、バックヤードだけという人もいます。お店ではアルバイトの人たちを教育しているので、指導することには慣れていていると思います。取



愛知障害者職業センター  
障害者職業カウンセラー 筒井文恵さん

り組みやすい社風というか、働きやすい環境があるのではないかと思っています」  
社員は全国転勤が多い。店長は早い人は半年、長い人でも数年で異動になる。障害者と一緒に働く経験をした店長たちが、転勤先でも障害者を雇用する形で全国の店舗に広がっていった。

## 職業センターと密接に

愛知障害者職業センターでは、職業準備支援を終えた人たちを紹介して、今日までに精神障害8人、発達障害9人、知的障害4人のジョブコーチ支援に関わってきた。これまで実習した人が採用を断わられたことはほとんどない。愛知センターの障害者職業カウンセラーの筒井文恵さんは、2013年から担当になった。

「企業の方々が精神障害や発達障害、知的障害の方たちを雇用するにあたっては、ジョブコーチ支援がないと戸惑うことも多いと思います。実習でスムーズに仕事ができるような環境を整え、採用後は職場定着支援を行っています。ほかのアルバイトの方と同じように働いていただいています。コミュニケーションをよくとられている職場ですので、

働きやすいのだと思います」

全国の店舗への展開も支援している。本社から「新たに〇〇県で障害者雇用をしたい」という相談があると、その地元障害者職業センターに連絡して、ハローワークとの連携、職場実習やジョブコーチ支援の協力などの態勢を整えてきた。これまで大阪、茨城、神奈川、宮城、千葉、長崎、石川などで取次ぎを行ってきたという。筒井さんは、企業との信頼関係を大切にしている。

「最近も人事の方から、『雇用拡大をしていきたいので、全国につないでください』と協力依頼がありました。愛知センターから各県のセンターにつないでもらえば、各地のお店と同じように障害者雇用ができるかと思っただけだったのでしょ」

雇用後も、店長が変わってうまくいかなかった、スタッフとトラブルがあったなど、何か困りごとがあるとジョブコーチ支援の依頼がくる。

「ジョブコーチ支援が終わったあとでも、ご相談があったときはすぐ様子を見に行き、お話を聞くように心がけています。店長さんもしろいろな店舗で障害者雇用を経験していることもあり、トラブルがあっても寛大に見てくださるところが多く、

すぐ辞めさせるといふことにはなりません。定着にもさらに力を入れていきたいと思っています」

## 店舗で楽しく仕事

長江さんの案内で、2店舗を訪ねた。まずイオンタウン千種店では、水谷奈穂美さんが、2013年1月から店内整理、書籍の仕分け、値札付けなどを行っている。勤務は平日の9時30分から17時か18時まで。

水谷さんは、18年勤めた印刷会社が倒産。その後、会社勤めをしたがうまくいかず、精神科で広汎性発達障害と診断され、愛知障害者職業センターで職業準備支援



イオンタウン千種店

## WORKSHOP REPORT



イオンタウン千種店で働く  
水谷奈穂美さん



黒田浩揮店長（写真左）と話す水谷さん

さんは2013年11月に異動してきて、障害者と初めて一緒に仕事をしました。「特に意識はしていません。スタッフは高校生や若い子が多いのですが、ほかのスタッフと特別に差をつけている感じはありませんね。仕事の指示をして、できていることを確認すれば問題はなく、助かっています」

続いて、ヴィレッジヴァンガードでは、2の繁忙店というイオンモールMOZOワンダーシティ店へ。「この店に来れば何でもあるとお客さんに思っていただければ」と、次長の小野田将也さんが広々とした店内に迎えてくれる。

を受けて就職した。笑顔から仕事の楽しさが伝わってくる。「いまのお仕事は、とても楽しいです。金曜日が終わると月曜日が待ち遠しい。どの仕事も好きですが、本を読むことが好きなので本の仕分け作業も楽しいです。仕事に付きなかつたことがありましたから、いまが幸せです。ずっと働き続けられるように頑張ります」

店長の黒田浩揮



小野田将也次長

イオンモールMOZO  
ワンダーシティ店



# 職場 ルポ

MOZO ワンダーシティ店で  
活躍する荻須久美子さん



ここでは、荻須久美子さんが2012年7月から勤め、入荷本の検品、仕分け・加工、返品本の荷造り、検品本の伝票計算、店内の整理、軽い接客、値付け作業などさまざまな業務をこなしている。昨年9月に結婚した。笑顔が素敵だ。

「私はヴィレッジヴァンガードのお店が大好きで、10代のころから通っていました。昔はコアな人向けの商品がたくさんありました。いまはお母さん向けからお子さま向けまでいろいろな商品があって、見ていると楽しい。品ぞろえが豊かなので、みんなわくわくすると思います」

介護の仕事や本屋のアルバイトなどをし

ていたが、うつ病で3カ月入院してしばらく休職。「波はあります。今朝も頭痛がして、頭痛薬を飲んできたのですが、薬を飲めば大丈夫です」

就職前は事務の仕事を目指していたが、「こういうお店、好きだよな」と就労支援の担当者で紹介された。

「うれしくて、喜んで面接に行きました。元旦に福袋を売る仕事がとても楽しくて、接客が好きだと思いました。以前、レジ接客でミスをしたこともあり、うつ病のほかにもADD（注意欠陥障害）という発達障害があることがわかりました。むずかしいかと思うのですが、もう一度やってみたいという気持ちはあります」

小野田さんは現在10数店舗目で、障害のある人と働くのは3店舗目だが、荻須さんが障害者であることを忘れていないという。

「福袋は一番たくさん売ってくれました。レジはやってもらいたいのですが、一般のアルバイトでも戸惑う忙しいレジなので、いまはちょっとむずかしいかな。仕事ぶりは、まじめで一先懸命です。簡単な仕入れや品出しなど、可能な範囲でのステップアップを考えています」

かつて、精神障害者にうまく対応できず、お互いつらい思いをしたことがあったとか。

「まじめで向上心があるので、『も

っと仕事をしたい』といわれて、させたらパンクしてしまうケースは多いと思います。そこをうまく話すのが大事なのでしょうね。本当に助かっていますので、働き過ぎないようにさせるのが大変です」

## 逐一話し、 ストレスをためない

本社営業管理部では、江間俊一としなすさんが働いている。2008年に就職。豊田市、豊川市の倉庫で勤務したあと、本社に異動になった。現在の業務は、ハンバーガーショップ・ダイナーでのトラブルを集計して報告することだ。

「精神障害で医者に20年かかっているのですが、医者と相談して倉庫の仕事に決めました。いまの仕事は少し大変ですが、課長の藤井さんと長江さんなど周囲の方が助けてくださり、協力しながらできるので、うまくいっています。つらいときに、ちょっとだけ話をすると緊張感がほぐれます。人間関係がよく、話しやすい環境が整っていると思います」

営業管理部課長の藤井聡さんは、江間さんと毎月面談を行っている。

「体を大事に、楽しく、がまず第一と、最初の面談で伝えました。無理をしないことを主軸に、2人で報告・連絡・相談を頻繁に行っています。『新しい業務にチャレンジしたい』とポジティブですので、レベルが上がるようにチャレンジしてもらって

「無理をしないように」と江間さんの体調を気づかう上司の藤井聡営業管理部課長（写真左）



本社営業管理部で仕事をする江間俊一さん

いますが、つらいことや困ったことは逐一話してもらおうことを徹底しています」

江間さんは、職場の居心地はいという。

「そういうコミュニケーションがとれるので、リラクセスできてスムーズにいくのだと思っています。私には不安になることや心配になることがつきものですが、うまくつきあえるような環境を維持して、別の障害がある人とも協力し合いながら働いていきたいです」

## 1店舗、1人の雇用へ

障害者雇用の担当として、初めて障害者と接した長江さんに感想を聞いた。

「障害者というと、どちらかというと助けてあげる感じなのかと思っていたのですが、そうではなく、気を付けるところはありますが、健常者とそんなに変わらないと思っています。店舗から『ありがたい』という声が聞こえてきて、価値観が変わりました。弊社は全国転勤が多いのですが、店長が異動すると、それまでと環境が変わったり教育方針も変わったりします。どう引き継いでいくかがいま

の課題で、これから力を入れて取り組もうと思います」

雇用はアルバイト契約で、雇用保険だけの人も、雇用保険・健康保険・厚生年金すべてに加入している人もいる。

「障害者雇用で気を付けていることは、勤務時間です。普通は8時間勤務で1時間休憩だと思えますが、精神障害や知的障害の方は体がついていかなかったりするので、月80時間以上という条件を満たせば、労働時間は希望に合わせています。5時間勤務で1時間に10分休憩をとる人とか、1日6時間にして休日を多くとる人もいます」

複数の障害者が働く店舗もあり、最近「だれかい人はいませんか」と店長から声がかかるようになった。

「人件費は人事部持ちですので、障害者が働く分だけ、お店は助かります。いままでこちらからお願いをしていたのが、『やってみたい』に変わってきました。搬送作業が多いので、人手がほしい、紹介してほしいという店長が出てきています。将来的には、全店舗で雇用することを目指しています」

人事部課長の八木雄高やぎゆうたかさんも、店舗で10数年の経験がある。その当時はまだ障害者の雇用は始まっていなかった。

「社長は、『弊社は社会貢献ができる場面が少ない。障害者雇用に関してはどんどん進めなさい』と申しています。人件費は

かかりますし、進めるうえでは担当者の仕事も増えるのですが、400人でも500人でも雇用しなさいといわれています。マニュアルがないのが弊社の特徴ですが、店長がマンツーマンで柔軟に対応しているのが、うまくいっている秘訣なのだと思います。お店からの引き合いは多いです。障害者職業センターからは雇用できないかというお声もいただいています。長江のがんばりで環境整備もされてきていますので、1店舗1人、雇用できればと思っています」

取材に応じてくれた精神障害の人たちは、周囲に自然に受け入れられて働いていた。特に店舗での笑顔が印象に残った。これから障害者雇用を始めようとする企業は、まず地元の障害者職業センターを訪ねてみてほしい。きつと適切なアドバイスをしてくれるはずだ。



八木雄高人事部課長