

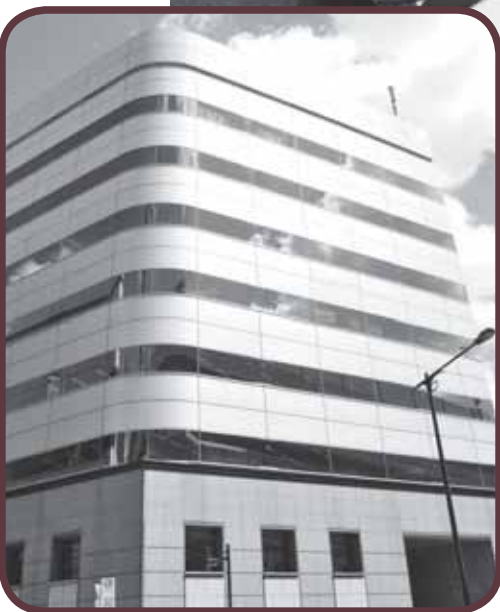
「壁のない」職場が、 障がい者スタッフの誇り

職場
ルポ

—リゾートトラスト株式会社 (東京事務支援センター)—



(文 清原れい子 (写真) 小山博孝)



取材先データ

リゾートトラスト株式会社 東京本社 (東京事務支援センター)

〒151-0053 東京都渋谷区代々木4-36-19 リゾートトラスト東京ビル
TEL 03-6731-0001 FAX 03-6731-0777

Keyword : 宿泊業、サービス業、障害理解、職務創出、ジョブマッチング、業務体制の工夫・改善

- ① 障がい者スタッフが「今日も一日頑張った」と充実した職業生活が送れるようサポート。特性や年代に合った仕事を振り分ける
- ② 健常者と障がい者が同じ事業所のなかで助け合いながら働く。他部署の仕事の効率向上のために、さまざまな仕事を請け負う。障がい者スタッフの存在意義も高まる
- ③ 障がい者とともに働く「適性」を見て、社内からサポートスタッフを配置。リワークへの支援も兼ね、精神福祉士も採用

社会的責任から 本格的な取り組みへ

1973（昭和48）年、名古屋市中区で設立された「リゾートトラスト株式会社」は、会員制の高級リゾートホテル「エクシブ」や「ベイコート倶楽部」の会員権事業を核に、「サンメンバーズ」、「トラスティ」のホテルのほか、レストラン、ゴルフ場などを全国で展開している。メディアカルサービス、有料老人ホームと事業を拡大し、ハワイではオバマ大統領、エリザベス女王が宿泊したという名門ホテルも運営する。

企業理念は、「エクセレント・ホスピタリティの追求」。リゾートトラスト東京人事総務部部長の進藤祥一（しんどう しょういち）さんに、会社の現状をお聞きした。

「会員制リゾートクラブなどを展開する総合リゾート産業としては『リーディングカンパニー』だと思います。これまでは1年には1カ所オープンしていましたが、



東京人事総務部進藤祥一部長

現在は4カ所の建設を手がけ、一気にスピードを加速しています。1カ所オープンすると300名前後の社員が必要です。ホテルの運営は、既存施設からベテランが新設施設に移り、その穴埋めに新卒を入れるという流れですので、大変な作業です」

社員は約6千人。今年は今春800人を採用。中途採用も加えると、約1千人増えるそうだ。

「企業として果たすべき社会的責任があります。グループの障害者雇用率は27%ですが、この数年20〜30人ずつ採用しないと追いつきませんね」

障がい者雇用は2006（平成18）年3月、障がい者4人でスタート。初年度に10人を採用し、東京本社にDMルームを開設したことから始まった。

「法定雇用率を大幅に下回り、行政指導を受けたことがきっかけでした。銀行の事務センターのように事務を集中的に行う部署をつくることで、障がい者雇用の道が開けるのではないかと当時の役員の発想があり、DM作成を始めました。袋詰めをしないですむと、営業は本来の業務に集中できる。業務の効率化が図れたことが成功事例になり、外注していた名刺、契約書の製本の内製化と業務が広がっていききました。必要なものを必要ときに必要な数だけつくれますから、契約書の製本では倉庫代を含めて年間5千万円の経費削減になりました」

2008年、「東京事務支援センター」と名称を変更。進藤さんも同年からかわり始めた。

「当時のサポートスタッフは人事課と総務課の兼務で、残業が常態化していましたから、体制整備を始めました。障がい者スタッフが35〜36人になったところ、設立当初から支援をもらっていた世田谷区立就労支援センター『すきっぷ』で働いていた北沢に声をかけました。北沢の入社が障がい者雇用の加速のきっかけになり、職場の環境整備と支援機関、行政との連携が充実してきました」

2010年、事務支援課長兼東京事務支援センター長を務める北沢健一（きたざ けんいち）さんが入社した。

「企業のみなさんから、『企業と福祉は違う』という言葉がよく出るのですが、実際に何が違うのか、実際に何が見えるのかわ知りたかったこと、また障がい者雇用を大きく展開していく会社に入るのはいやがいがあると思いました。就労支援は、就職が一区切りになります、会社では彼らの存在意義が高まっていくところを一番大切にしたいと思っています」と、北沢さんは入社理由を語った。

東京人事総務部のなかに人事課、総務課、事務支援課があり、事務支援課に東京事務支援センターとリワークセンターがある。東京事務支援センターに69人、名古屋事務支援センターに29人、今年2月



東京事務支援センター

北沢健事務支援課長
(東京事務支援センター長)



に開設した大阪事務支援センターに16人、全国の関係施設などで働く人たちを合わせると141人の障がい者スタッフが働いている。東京は知的障がい、名古屋と大阪は精神障がいと身体障がい、関係施設は中途障がいや身体障がいの人たちが多い。

業務は100以上。「1人多役」を目ざす

DM作成から始まった業務は、各種資料・チラシの印刷、パソコンデータ入力、シュレッダー、PDF作成、商品梱包、ホテルの清掃やベッドメイキングなど、今日では100以上におよぶ。なかでもDMは月11万通。進藤さんは、大勢で取り組まないと間に合わないという。

「最初は社内営業をしたり、ホテルの勤務経験者とその人脈で仕事を取ってきたりしました。いまはいろいろな業務部門から『こんなことできる?』と声がかかるようになりました。営業サイドからは、新規顧客のデータ分析の依頼などたくさんさんの仕事が入ってきます。障がい者スタッフは、決められたパターンの仕事は間違いなく仕上げ、精度も高い。その仕事ぶりが幅広く認知され、信頼が高まってきました」

当初は「すきつぶ」の出身者を採用していたが、いまは

ハローワーク、就労支援機関、特別支援学校の卒業生と幅広く採用している。

「東京のごと財団から障害のある求職者向けの訓練を受託していますから、訓練生が実際に働いてみて、自分に合うかどうかを確認する、企業側も仕事が続けられるか、働く仲間とマッチングできるかを確認する場を経て採用する形と、特別支援学校から新卒採用を行う形です。この会社で働きたいという意欲のある人を採用していますから、定着はいいですね」

設立時の11年前に入社した10人のうち、7人が現在も働いている。

「1人がさまざまな業務ができる、『1人多役』を目ざしていますが、業務がたくさんあるのも、やりがいを持っていきいきと仕事ができる環境になっていると思います。現場の支援スタッフが夕方にミーティングをして、翌日、出社してきた障がい者スタッフにチーム単位で業務を割り振っています。1人ではできなくても数人で分け合えば、さまざまな業務ができる。かえって効率がいいかもしれません」

北沢さんは、本人の特性や能力を見極めるようにしている。

「それぞれの個性や障がいに合わせて仕事を振り分けます。高齢で体力が少し落ちた人は、事務や化粧品品の梱包をすることか、体が少ししんどいとなれば、座ってできる仕事を増やそうとか、それぞれの特性や年代で変えているのが大きなポイント

です。朝がつかいという精神障がいの方はフレキシブル勤務に、通勤電車の混雑がたいへんという身体障がいの方は10時出社にしたり、逆に体を動かしたほうがいい方は、動きのある仕事に組み合わせています」

一人ひとりが充実した職業生活を送れるようにとの配慮も怠らない。

「障がい者スタッフが毎日、『今日も1日頑張った』と感じられる、充実した職業生活を送ってもらうことを一番に置いています。無理なく楽しく働けるようにと気を使い、マンネリにならないように、やりがいをどう見出すかを考えています」

働き方は6・5時間勤務のパート社員が基本で、7時間の準社員と4・5時間の短時間勤務の人がいる。正社員は1人。本社の1セクションとして、正社員への登用は、全国転勤など諸条件の兼ね合いもあり、なかなかむずかしいという。

業務の「見える化」で事務支援

本社5階の総務課、人事課と並んだ広いオープンスペースに東京事務支援センターの仕事場がある。勤務は9時半から。大きな掲示板にその日の班ごとの仕事を書き出され、何の業務に就くか、作業終了後にどのサポートスタッフに報告するかなどが一目でわかる。

赤禿賢一郎さん(19歳)は都立永福学園を卒業して入社。2年が過ぎた。



DMの作成作業をする
赤禿賢一郎さん



各種資料、DM、チラシの作成・印刷、契約書の製本と、さまざまな仕事をしている

「実習のとき、いろいろな業務が楽しくて、社員の方々も優しく教えてくださって、興味を持ちました。DM作成を中心に行っています。朝30分間は、サンメン（サンメンバース東京新宿）のベッドメイキングのチェック表を入力しています。P DFのスキキャンが好きです。生後50日から大きい病気にかかってきたので、体調管理に気を遣っています」

「この職場は最高です。最近、アンケート仕分けを始めました。覚えることが苦手ですが、新しい業務を始めると楽しいと感じます」

「何でもできるようにしておきたいです。ちょっと前までは、だれよりもうまく完璧にできるようにが目標でした。いまは私ができる最善を尽くすことが目標です。昨日の自分よりも今日の自分がうまくできることを常に心がけていると、どんどん向

「仕事ってこんなに楽しいのだと初めて思いました。みんなで一緒に仕事をしたり、1人で仕事をするときもちゃんと見てくれているという安心感がありました。手紙を書くのが好きなので、DMの仕事ができるのがよかったです」

実習が楽しく、入社を決めた。

「障がい者サッカーの日本代表に選ばれたので、強いチームに入りたい。うまくならないのでプロ選手の練習を見たり、試合を観戦しています」
勤続7年目の高信紀さん（29歳）は、誘われて体験した

「これまで不定期で内装工事のアルバイトをしていました。パソコンは就労支援施設で少し教わりましたが、入力間違い

「やりたいことが多すぎて、休日が週2日では足りないくらい。普通校に通っていたときの親友が1人いて、一緒に遊びに行ったりもします」

上していくと思います。新しい仕事にチャレンジしたいし、苦手な仕事もそこそこできるようにしたい。職場はみんな仲がいいです」



どんな仕事もこなす高信紀さん。頼りになる存在だ



パソコンルームで働く楢林幹夫さん

がないように気をつけています。以前より体力的には楽です。職場は静かな環境なのでトラブルはないです」
休日は美術館に行ったり、読書をして過ごす。

「仕事の内容的には続けていけそうですが、収入的には生活費が稼げて、自立ができるようになりました」

障がい者スタッフ16人とサポートスタッフ2人が「サンメンバーズ東京新宿」のベッドメイキング、バスルームや室内外の清掃を手がける。出社後、清掃グッズを持ち、ホテルまで歩いて10分。10時から朝礼、清掃を行い、14時半に作業を終えて本社に戻り、15時から事務の仕事をしている。

シフト取り換え作業をしていた障がい者スタッフは、「お客さまの気持ちになって仕事を頑張っています。お客さまがゆっくり眠れるように、きれいに張っています」。バストイレを清掃中だったスタッフは、「どうしたら早くきれいにできるかを考えています。最後にきちんとできているか、確認していただきます。それぞれ仕事の手を休まずに答えてくれた。

「困り事相談所」として、会社に貢献

これまで業務の拡大、マニュアルの作成、スケジュール管理、精神的な支援体制の整備

などを進め、障がい者を支えてきたサポートスタッフは、センター長の北沢さんと作業指導の12人のほか、勤怠管理などを行う事務局員が1人いる。

「サポートスタッフは本来によくやってくれています。今年1月にリワークへの支援も兼ねて精神保健福祉士を2人採用しました。そのほかは社内の異動ですが、4人が職場適応援助者の資格を取っています。私は、『障がい者スタッフができないのは、サポートスタッフの教え方の問題なので、教え方を考えること』と、日ごろから伝えています」

進藤さんは、サポートスタッフを「適性」を見て選んできた。

「最初は人事総務のメンバーが交替で、『サンメン』の業務のサポートをしていましたから、適性もわかりました。根気があるとか、気持ちが良いとか、障がい者と一緒に働くのに向いている人を配置しています。ホテルのサービスをしたいと入社しているのに、ホスピタリティのある人が揃っていると思います。ときとして優しく、ときとして厳しく、その辺のメリハリを持つてできる人たちです。最低限の研修は受けてもらいますが、福祉の専門家になる必要はなく、うちの仕事のプロになることが大事です」

進藤さんは、2014年にリワークセンターもつくった。「社内でメンタル不調になった人を職場

復帰させるための機能です。以前、うつ病になった人を人事課で受け入れることになり、外部の専門医に診てもらおうと『生まれつきの障害がある』といわれたことがありました。それを機に、リワークセンターでは精神科医の先生と契約し、いまでは精神障がいの方々をサポートする機能も生まれています」

進藤さんは、「本社のなかで障がい者雇用を行いたい」という信念を持つ。

「このセンターの最大の特徴は、特例子会社のような形で独立しているのではなく、同じ事業所のなかで、健常者と障がい者が助け合いながら一緒に働いている点にあります。『困り事相談所』と表現していますが、営業現場で手間のかかるもの、単純だけれど時間がかかるものを請け負うことで、営業現場の効率が上がる。私どもはサポートする立場というのがベースです。役に立つ存在、『何でも屋』的な存在でありたいと思います」

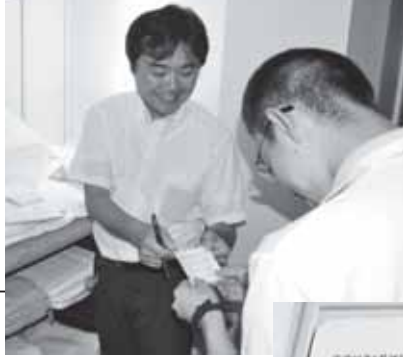
オープンなレイアウトが社員の連帯感を生む

本社のなかで働くことが、障がい者スタ



名刺づくり

WORKSHOP REPORT



新宿のホテル「サンメンバーズ東京新宿」でベッドメイキング、バスルームなどの清掃作業を、サポートスタッフの指示で進める



作業内容	作業時間	作業回数	作業曜日	作業場所
4名メイク	11:00	1	1	4名メイク
4名メイク	11:00	2	2	4名メイク
4名メイク	11:00	3	3	4名メイク
4名メイク	11:00	4	4	4名メイク
4名メイク	11:00	1	1	4名メイク
4名メイク	11:00	2	2	4名メイク
4名メイク	11:00	3	3	4名メイク
4名メイク	11:00	4	4	4名メイク

「いるのが普通」の会社に

2014年1月、天皇・皇后両陛下が職場をご視察されたことが、社内になきなインパクトを与えたと進藤さんは話す。

ツフの誇り、健常者の理解につながっている」と確信している。「ノーマライゼーションの考えのもと、オープンなレイアウトにしていますが、障がいのある無に関係なく、ともに息遣いを感じながら、同じ事務スペースで働いている環境が、障がい者スタッフに『この会社の一員なのだ』、健常者に『彼らも同じ社員なのだ』という連帯感を持たせるのに効果があると思います」

北沢さんが、障がい者スタッフの声を紹介してくれた。

「福利厚生の一環として、社員は会員制ホテルに宿泊できるのですが、招待された親御さんが感動する。自分たちが働く会社への誇りは、家族の方、支援者の方と話をすることで感じていると思います。年一回、ご家族、支援機関、私どもが同じ認識でいられるように、保護者会を開催しています。その場では、副社長から永年勤続表彰も受けます。保護者の協力も強く感じています」

「本当に光栄でした。それまでは、『そういう部署があるんだ』とひとことだったのが、ほとんどの社員に認知され、『うちの仕事も頼める』と様変わりしました。できあがったDMを取りに来た営業マンは、『事務支援センターの人たちが自分の業務のサポートをしてくれる』と一体感を持ち、仲間という感じになりました。声かけが常にされているのも、定着率のよさにつながっていると思います」

当機構で実施する「障害者雇用職場改善好事例」の最優秀賞を受けたり、「ダイバーシティ経営企業100選」に選ばれてきた。進藤さんは、成長を続ける会社のなかで存在感を発揮し続けたいと考えている。

「会社はどんどん大きくなりますが、社内障がい者の雇用を吸収できる場所はこれからも私どもが中心になると思います。このビルでどこまで人を増やせるかは限界があると思いますが、場所は変わることはあっても、社内にはかぎらないニーズがありますから、いまの仕事の仕組みを拡大していきたいと思っています。さらに外にも働く場所を設けていきたい。例えばリゾートホテルには農園があり、地産地消の農産物を提供しています。われわれがサポートして、農園のない手になれるような体制を作り上げていければと思います」

さらに取り組みたいこともあるという。「大阪事務支援センターは、まだ東京のサポートが必要です。またグループ特例で

親会社が面倒をみてきましたが、子会社もある程度の規模になったので、障がい者雇用を独自で取り組めるような継続的な支援体制をつくっていきたいです」

最後に、障がい者雇用で大切にしている思いを、北沢さんから聞いた。

「障がい者の人たちがいかに会社に貢献できるか。障がい者の人たちが無理なく、楽しく働いて、会社を好きになってくれるか。それにもなつてサポートスタッフも楽しんでいくか。サポートスタッフが楽しんでいないと、障がい者スタッフも楽しめない。業務を通しての楽しみ、やりがいはいかに持つてもらえるかを大切にしています。障がい者スタッフが、さりげない感じで社内にいる。自然な、当たり前存在になつて、『いるのが普通』という環境を大切にしたいと思っています」

続いて進藤さん。「障がい者雇用は社会的な責任ですから、これからも維持拡大していきますが、会社の一機能として戦力として育ててほしい、必要とされるスタッフ、現場から期待される機能であつてほしいと思っています。私としてはそのための体制整備に徹底して取り組んで、役割をしっかりとっていききたいと思っています」

会社の方針もサポート体制も万全。会社の一員だと感じている障がい者スタッフたち。「いるのが普通」の光景が職場に広がっていた。