

平成29年度  
障害者雇用職場改善好事例

優秀賞

## 株式会社グンリック本社営業所（埼玉県さいたま市）

スマートフォンなどを効果的に活用し、聴覚障害のある社員を大型トラックのドライバーとして多数雇用。

キーワード



- 1 雇用促進
- 2 職務遂行の改善・工夫
- 3 不安の軽減
- 4 コミュニケーションの改善・工夫
- 5 就労支援機器



### 〔事業所の概要〕

昭和37年3月、株式会社グンリックの前身である群馬陸送有限会社（群馬県多野郡新町）が設立。昭和62年に岡善運輸株式会社の傘下に参入。平成6年に株式会社グンリックに社名変更。本社営業所のほか東京営業所、那須営業所、高崎営業所、高崎配送センター、太田営業所がある。本社営業所の従業員数は39人。うち10人の障害者を雇用している。

従業員数 154人

### 〔業種および主な事業内容〕

運輸業

### 〔障害者雇用の経緯〕

ドライバー（大型トラック）の求人募集をしたところ、聴覚障害のある方から応募があった。もともと、障害のある方に向けた求人募集ではなく、応募から面接の設定まで電子メールで行っていたため、面接当日まで、聴覚障害のある方だとはわからなかった。面接時において、本人がドライバーとして勤務することに非常に意欲的だったこと、また、勤務実績も良好であったため、3カ月の試用期間を経て採用することとなった。その後、その方を通じて、ほかの聴覚障害のある方からの応募が続き、現在9人の聴覚障害のあるドライバーを採用するまでに至っている。

### 〔紹介内容〕

聴覚障害

【従事作業】

ドライバー（大型トラック）

### 〔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	1人
		週の労働時間短縮などの変動あり	7人
	正社員以外 (契約社員など)	週の労働時間が30時間以上	2人
		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	～2年未満	8人
	2年～3年未満	
	3年～4年未満	
	4年～5年未満	
	5年以上	2人

## 取組みの概要

聴覚障害のある社員を大型トラックのドライバーとして育成し、社員同士のコミュニケーションや顧客対応において、スマートフォン、電子メモパッド、聴覚障害者標識のある名刺などを効果的に活用している。

## 企業の声



### 沼田 彰さん（代表取締役）

当初は、聴覚障害のある社員達と焼肉に行き、コミュニケーションを図っていました。いまは恒例行事として年1回、バーベキューをしています。課題もあったのですが、お客様に理解をいただくようになってから、順調に進むようになりました。社員はみんな、真面目で仕事を一生懸命頑張ってくれています。当然のことながら、当社では障害の有無にかかわらず賃金を含めすべてを「平等」に徹底しています。

私は「人を育てる」ことが最も大切だと考えています。採用後、2～3カ月は先輩のトラックに同乗して仕事を覚えながら会社負担で大型免許を取得してもらいます。聴覚障害者に対応してくれる教習所があるのです。大型トラックのドライバーの仕事は本人たちの誇りになると考えています。社員は会社の宝です。育てられるのはとても嬉しく、これからも雇用を拡大していきたいと考えています。

## 社員の声



### 石原 友貴さん【勤続約2年】

10トントラックのドライバーとして、3カ所の中継センターを経由しながら、配送業務を行っています。運転することや身体を動かすことが好きなので、この仕事は自分に合うと思って入社しました。仕事上で心配事があれば、すぐに会社に聞くことができるのでとても助かっています。「ホウ・レン・ソウ」ができることは、とても助かります。

いまは、仕事で一人前になることを目標としています。周囲のドライバーさん達に認めてもらえるようにこれからも頑張っていきたいと考えています。



### 石川 修司さん【勤続約1年】

まだ見習い中で、先輩のトラックに同乗して配送業務を覚えているところです。父親の影響でトラックドライバーになりたいと思っていたところ、友達の紹介で入社することができました。会社が大型免許を取得させてくれるので、とても助かっています。未経験で不安はあるのですが、わからないことは先輩や所長さんが丁寧に教えてくれます。

職場はコミュニケーションをとりやすく、働きやすいです。これからますます成長していきたいと考えています。

## 現場担当者の声



### 降旗 昌弘さん（業務営業部部长）

平成26年に初めて聴覚障害のあるドライバーを採用しました。採用にあたって、「ぜひ、力になれるように頑張れ」と社長から指示を受けたのが始まりです。その後、採用を拡大していったのですが、当初は、手探りでのスタートでした。当社は夜勤が多く、大半のドライバーは夕方に営業所を出発し、朝に帰ってきます。せめて出発する前と車庫に帰ってきたときにはコミュニケーションをとろうと思って、本で覚えた手話を使って声をかけています。また、当社では、障害の有無にかかわらず、良くも悪くも「平等」であることを徹底しています。社員全員が、いままで育ってきた環境から、この新しい環境に飛び込んできているので、配慮はしますが特別あつかいはしないようにしています。



### 岩井 一さん（本社営業所所長）

最初に入社した聴覚障害のある社員が、必要な改善点を意欲的に教えてくれて、当初はそれを一つひとつ対応していきました。運送業はドライバーがいまどこにいるか把握する必要があり、現在はGPSを使って簡単にできるのですが、基本的には電話で「いま終わりました」とか「いまから目的地に向かいます」などの点呼をとります。運送業では目的地や荷物の変更などが、急に現場で発生することがあります。道順、待機場所、積み下ろしの場所などの変更を、聴覚障害のあるドライバーにどう伝えるかが課題でした。いまは、スマートフォンなどを使ってコミュニケーションをとることができますし、障害のある社員が後輩を教えてくれているので、とても助かっています。



[ 改善前の状況 ]

【生じていた課題】

社内に手話を理解できる社員がいなかったため、聴覚障害のある社員の採用にあたって、日々のコミュニケーションをどのようにすればよいか課題であった。当初は、身振り手振りや筆談により対応していたが、業務の指示内容が確実に本人に伝わっているか不安が生じていた。

改善策

1

3 不安の軽減 4 コミュニケーションの改善・工夫 5 就労支援機器

スマートフォンや電子メモパッドを整備し、聴覚障害のあるドライバーとのコミュニケーションを図った。

①スマートフォンの活用

会社用としてスマートフォンを整備し、聴覚障害のあるドライバーが各自所有しているスマートフォンのアプリ（SNS（social networking service））を用いて、日常のコミュニケーション手段とした。

聴覚障害のあるドライバーでSNSのグループをつくり、出勤状況の確認、点呼、体調管理、情報交換を行うこととした。

また、SNSのグループとは別に、管理職とスマートフォンでコミュニケーションをとれるようにし、業務上の課題などがあれば、直接相談できる体制を確立した。

②電子メモパッドの整備

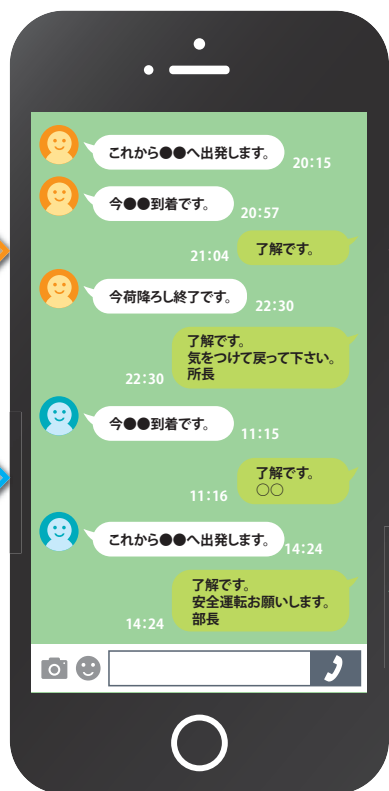
聴覚障害のあるドライバーに電子メモパッドを整備し、営業所内や配送先などでのコミュニケーション手段として筆談ができるようにした。



電子メモパッドで確認

ドライバーが上司に報告

別のドライバーが上司に報告



スマートフォンを活用して点呼

所長が確認

部長が確認



[ 改善後の効果 ]

聴覚障害のないドライバーが手話を学ぶ時間が少ない状況の中、スマートフォンを有効に活用することによって社内コミュニケーションが円滑になり、聴覚障害のあるドライバーも含めドライバー全員の負担が大幅に軽減した。

また、聴覚障害のあるドライバーにとっては、自身の状況を管理職に伝達できる環境が整備されたことにより、以前と比較して気軽に体調や悩みをタイムリーに報告できるようになった。会社としても、課題に迅速に対応できるようになり、結果として業務実績が向上した。



## [ 改善前の状況 ]

### 【生じていた課題】

聴覚障害のあるドライバーと、配送先の顧客との間のコミュニケーションに課題があった。  
顧客に対し、聴覚障害のあるドライバーが配送を担当していることへの理解を得る必要があった。

### 改善策

# 2

- 1** 雇用促進   **2** 職務遂行の改善・工夫   **3** 不安の軽減

聴覚障害のあるドライバーの名刺の裏面に聴覚障害者標識を表示し、初回配送時には幹部が同行して顧客に挨拶することで、顧客の理解を得る。

#### ①聴覚障害者標識を表示した名刺を作成

聴覚障害のあるドライバーは、一見すると障害のあることが分からないため、以前、顧客との間に誤解が生じたことがあった。このため、聴覚障害者標識を表示した名刺を作成し、聴覚障害のあるドライバーの精神的負担の軽減を図った。また、電子メモパッドを携行することとした。聴覚障害のあるドライバーが運転する車両には、聴覚障害者標識の表示を徹底している。

#### ②聴覚障害のあるドライバーの初めての配送時に、幹部が顧客に挨拶

聴覚障害のあるドライバーを採用した当初は、社長や幹部社員が顧客のもとに出向き、聴覚障害のあるドライバーが配送することへの理解を得ることに努めた。これにより、顧客は各現場に通知を出して、同社には聴覚障害のあるドライバーがいることを周知してくれた。

現在も聴覚障害のあるドライバーが初めて配送に行くときは幹部が同行し、顧客に挨拶するようにしている。



10トントラックを運転



聴覚障害者標識をトラックに表示



### 聴覚障害者

当社では複数の聴覚障害者が在籍しております。このマークを見かけたら聴覚障害者のドライバーです。筆談及び手話での対応を宜しくお願い致します。お問い合わせは所属先にご連絡下さい。

名刺の裏面



出発前の点検



出発前のチェック



## [ 改善後の効果 ]

聴覚障害者標識のある名刺や電子メモパッドは、配送先でのコミュニケーション手段として有効活用されている。また、それらを携行することで、聴覚障害があることを顧客にスムーズに理解してもらうことにも役立っている。

いまは同社に聴覚障害のあるドライバーがいることが広く周知できており、聴覚障害のあるドライバーも安心して業務に専念することができている。現在、同社の障害者雇用は順調に拡大し、職場定着率は90%以上となっている。最近では地方から入社してくる社員もいる。