

# 企業が開く 共生社会の扉

職場  
ルポ

—東京海上日動システムズ株式会社(東京都)—



(文) 清原れい子 (写真) 小山博孝



取材先データ

東京海上日動システムズ株式会社  
〒206-8510 東京都多摩市鶴牧2-1-1  
TEL 042-356-2415

Keyword : 金融・保険業、障害理解、職務創出、職場環境の整備、特別支援学校

POINT

- ① 事前研修を行い、経営陣、担当者の理解を深める
- ② 1日店員、デリバリー、ワゴン販売などで、社内への理解を広げる
- ③ 一般社員と一緒に仕事をする事で、「同じ職場で働く仲間」という意識を醸成する



代表取締役社長の久井敏次さん

受入れ態勢を整え、  
新たな雇用をスタート

東京の西部、京王線・小田急線の多摩センター駅から歩いて10分ほどの所に、東京海上グループのIT戦略を支える中核企業、「東京海上日動システムズ株式会社」がある。会社の設立は1983（昭和58）年。2004（平成16）年に3社が合併して、現社名となった。

社員は1350人余（東京海上日動火災保険からの出向者を含む）。9割以上がITエンジニアで、1割弱が人事部、総務部、経営企画部などに所属し、そのほかの業務に就いている。社員は、職制にかかわらず、「さん」づけで呼ぶ。2011年4月からは「障害者」という言葉の使用を廃し、「ハンディキャップのある人」という表現を用いることにした。

現在、障害者雇用率は4・1%。ITエンジニアと一般事務職として働く、車いすの人など、ハンディがある人たちに加え、

2008年、視覚にハンディのある人を2人雇用して、社員にマツサージを提供する「リラクゼーションルーム」を開設し、2009年には知的ハンディのある人たちが働く社内喫茶店「スマイルカフェ」と、事務支援業務を行う「スマイルオフィスサービス」をスタートした。

昨年4月に社長に就任した久井敏次さんは、当時の担当役員だった。

「システムズは売上げや利益を追求する会社ではありませんので、社員が本当に働きがいを感じて仕事ができる会社になることがいちばん大切だと思っています。これはハンディキャップがある方も一緒です。立上げにあたり、特別支援学校などを見学すると、仕事に対する姿勢が、想像以上に真剣でした。ハンディキャップがあるみなさんと一緒に働くのは意味があることだと感じて、その仕組みができればと考えました」

スマイルカフェとスマイルオフィスサービス開設のために、ITエンジニアだった瀧川敬善さんが2009年4月に人事部に異動、障害者雇用の担当となった。

「『障害者雇用を担当してほしい』といわれましたが、知識はまったくありませんでしたので、先行企業や福祉施設を見学して、ハンディキャップのある人の仕事をしている姿を見ると、私が抱いていた偏見というか、先入観とは全然違うことがわかりました。そこで、社長と役員には近くの特別支援学校を見学してもら



GRC 支援部課長の瀧川敬善さん

い、社員全員に知的ハンディキャップのある人たちを雇用している企業のビデオを見てもらいました。また、障害者雇用にあらずさわる社員は、重い知的ハンディキャップのある人たちの施設に2〜3日研修に行きました。こういった研修をしておけば、一緒に働く人たちへ対応していけるのではないかと考えたのです」

新たに採用した知的ハンディのある人たちへの教育に、「カフェ」はコーヒー専門企業にトレーニングの協力を依頼し、「オフィスサービス」は社員が仕事を教えた。「きちんと仕事ができるようにするには、しっかり教育をすることが大事だと思えます。心強かったのは、社長の『障害者雇用をすすめる』という決意がぶれなかったことです」

カフェの「1日店員」を  
社員研修に

三つの業務がスタートすると、瀧川さんたちは、スマイルカフェでの社員の「1日店員」を計画した。

「最初は同じ部の人たちが買いにきて



社内喫茶店「スマイルカフェ」

くれれば売上げが増えるだろうという思いがありました。1日店員の感想をレポートで出してもらおうと、知的ハンディキャップのある人たちと一緒に働いたことで、内面のいろいろな気づきを得たり、反省をしたり、新たな発見をしていました。スマイルカフェのメンバーは一生懸命働き、手を抜きません。その姿を見て、思うところがあるようです。社員のモチベーションや、社会人としての姿勢にいい影響を与え、研修・教育効果が高いことがわかりました」

「1日店員」は、翌年2010年から新入社員と新任課長の研修に組み込まれた。エレベーターホールには、「1日店員」の紹介ポスターが貼ってある。

「新人・新任研修を行う日以外の月・水・金曜日は、各部の人数に応じて一般社員に1日店員をしてもらっています。ほとんどの社員は、喫茶業務の経験がなく、知的ハンディキャップのある人と接したこともありません。コーヒーの入れ方などを教えてくれたことに感謝したり、ほかにも教わることがあり、「面白いと思います」

取材の日は、オープン共通基盤部エンジニアの枇杷晃平さんが1日店員だった。「いつもはパソコンの前で作業をしています。接客をしたことがないので、お客さんにコーヒーなどをお出しするのが新鮮だと感じます。スマイルカフェのメンバーは、みなさん手際がよくて、すごいと

交代で「スマイルカフェ」の1日店員を共  
通基盤部エンジニアの枇杷晃平さん



思います」

瀧川さんはその後、人事部から会社全体のリスク管理、情報セキュリティを行うGRC支援部に異動。法務、ノーマライゼーション推進を担当している。スマイルカフェのリーダーは、2006年から人事部で育成・障害者採用を担当していた人事部推進役の太田伸二さんが引き継いだ。太田さんは、隣家に知的ハンディのある同級生がいて、幼いころから一緒に遊んでいたという。

「1日店員のアンケート結果を見ても、一緒に働いてみると、自分たちとそんなに変わらないと感じる社員が相当数います。彼らと働いたり会話をすることで、社員の気持ちにかなり大きな変化があり、会社が元気になっていような気がします」

現在、ハンディのある人は、ITエンジニアとして17人、事務部門に3人、リラクゼーションルームに2人、オフィスサービスに5人、スマイルカフェに4人の計31

人が働いている。ITエンジニアは適職者がいれば採用を行っているため、障害者雇用率は少しずつ上がっている。

### 同じ職場で働く仲間として

スマイルカフェは、社員の休憩スペースの2階フロアにある。午後のひととき、次々と社員がやってくる。そのなかに役員も混じっている。ホットコーヒーは1杯190円。券売機でチケットを買い、注文する。1日飲み放題券を購入している常連客や「カフェのメンバーと話をするのが楽しい」と、16階の職場から降りてくる人もいる。東京海上日動システムズでは「働きやすい環境づくり」を掲げ、勤務時間は自由選択制。労働時間7時間を前提に10パターンの出社・退社時刻を選択でき、休憩も各自でとる。

カフェの営業時間は午前8時から午後5時までで、4人のスタッフが2交代で業務をこなす。全員がベテランで、ほか



各階の職場を訪ねてのワゴン販売



「バリスタの資格を取りたい」という  
大井希実子さん



人事部推進役で、「スマイルカフェ」  
責任者の太田伸二さん

に昨年9月からの派遣スタッフが1人。太田さんが全体への配慮とカフェ運営などをを行い、人手が足りないときは現場にも入る。

「一緒に仕事をしていると楽しいですね。みんな純粹ですし。ロスを出さないように、コーヒーをつくるタイミングなど、長年の業務経験から自分たちでわかっています。赤字だと困りますが、会社の福利厚生の一環ですので、大幅な赤字になれば値を下げることも考えています」

コーヒー、紅茶、さまざまなソフトドリンクとメニューは豊富。ホットドッグ、ピザフリッター、チキンナゲットなどの軽食もある。新メニューの研究も怠らず、季節の新品の宣伝ポスターも、自分たちで手づくりする。夜、社内パーティーがあれば、焼うどんやナポリタンも出す。オープン数カ月後から、会議室へのデリバリーと職場へのワゴン販売を始めた。

「来客が多いときは日に5〜6回、デリバリーしています。メンバーは、一般の社員以上に社員を知っています。何を飲むか、砂糖多め少なめ、氷の多い少ないまで覚えていきます。僕らにはちよつと真似できないですね。ここで接客をして、デリバリーやワゴン販売もしますから、彼らを知らない社員はいないのではないかと思います」

スマイルカフェは人事部に所属し、月1回の部会にも参加する。  
「交代でスマイルカフェの報告をしてい

ます。差別のないところで働いているという実感を持ってほしいと思っていますし、そういう場を経験することで自信にもなると思います。元気に長く働いてもらうために、彼らの仕事を認め、『同じ職場で働く仲間』として、できるだけ自由な意思や自立を尊重しています」

近隣の特別支援学校の職場実習やジョブコーチの企業実習などを受け入れ、太田さんは都立南大沢学園の学校運営連絡協議会の協議委員も務めている。

「1日店員も実習生も、彼らが教えます。そのことで自信もつき、モチベーションも上がっていくと思います。本人たちだけの運営会議も行っていますが、そのなかから新しいメニューも多く生まれています。新しい仕事への挑戦ということ、パソコンでのロス管理表やスタンプカードの実績表の作成も任せていますが、さらなるステップアップが課題です」  
スマイルカフェでは、立上げ時の社長が交代時に贈ったという、「笑」の額がメンバーを見守っている。

### 職場へワゴン販売、 会議室へデリバリー

スタッフの1人、立上げ時から働く大井希実子さんは、調理師の免許を持っている。

「ピザフリッターを焼くのが得意です。会社の人はやさしくて、温かい目で見てもらっています」



佐藤友菜さん、都立永福学園の1期生。  
学校で学んだ接客が活かしている

休日は買い物をしたり、映画や舞台を見たり。ジャニーズ、宝塚のファンだ。

「笑顔と、お客さまとの会話を大切にしています。まだまだです。もっとレベルアップして、バリスタの資格を目指したい。マッサージもうまいと思うので、そちらの資格も取れたらと思います」

佐藤友菜さん（26歳）は、東京都立永福学園の1期生。学校でカフェレストラの接客などを学んだ。

「ここで実習して、カフェをやりたくて入社しました。仕事はとても楽しいです。社員さんに旅行先でばったり会ったり、駅で会ったりすると結構気づいてくれます。1日店員をした人は、外で会ってもすぐわかります」

入社8年目。注文する人によって、ホットコーヒーを熱めに入れたり、氷は少なめ、ミルクは多めなど、その人の好みを覚えている。なかでも、キャラメルマキアートとラテアートが得意で、母校のエスプレッソ講座に参加して、腕を磨く。

# 職場 ルポ



オフィスサービスチームのリーダーで、  
総務部の瀬越恭子さん



事務用いすの  
クリーニング

「キャラメルマキアートがいちばん喜ばれます。これからラテアート系を増やしていきたいと思います」

アパートで1人暮らし。小学校5年生から習っている三味線の腕前は名取で、海外の音楽祭にも参加した。「これからも三味線を海外で弾ければと思っています。いまは名取なので、師範になりたいです」

午後3時前、ワゴン販売の時間が来た。16階と15階のフロアへ向かう。ベルを鳴らし、「失礼します」とあいさつしてからなかに入る。パソコンに向かっていた人たちが、仕事の手を休めて、買いくる。そのなかには役員、人事部長の姿もある。開始前に現金でお釣りのやり取りができるかとおもちゃのコインで練習したが、プラスチックのトレーにお金を乗せて双方で確認することで、その心配は杞憂に終わった。多いときは1日1万円以上の売上げがある。

「売上げを増やすことと、2階のカウンターだけではなくて、一般社員のなかで、会社全域で働いていけるようにと考え、ワゴン販売を始めました。190円のコーヒードットなら、おつりはいくらと頭に入っています。慣れてきてからはメンバーたちだけで回っています」と、取材のため同行した太田さんが説明してくれる。

15階フロアでは、コピー機などを低い位置に置いたり、書類をキャビネットの上段から下段に入れ替えたりと、車いすの人たちへの配慮が当たり前に行なわれている。

た。

フロアの一角に社長室があり、入り口のドアは開けられたまま。アポなしで入ってもいいのだそうだ。社長の久井さんは、いつもアイスコーヒーを注文する。

「私がオーダーする前に、アイスコーヒーをつくり始めてくれるのです。うれしいですよ。普通だったら、勝手にしたら怒られるのではと思うのですが、相手のために何とかしたいという素直な気持ちで前面に出ているのがとてもいいと思います」

## さまざまなシーンで、 オフィス業務を支援

オフィスサービスチームは、15階の総務部の一角で仕事をしている。主な業務は、小ロットで頼めて、しかも早いと感謝される社員の名刺作成、エレベーターホールに貼り出すポスターや研修資料の印刷、会議室の準備、文具品の巡回補充やホワイトボードの定期クリーニング、熱帯魚の水槽管理、有事のための電動自転車などの定期的な管理など、多岐にわたる。なかでも珍しい作業が、専用の機械を使って行う事務用いすのクリーニングで、目標は年間50脚。以前は業者に依頼していたので、コスト面で貢献している。

昨年10月、チームのリーダーは、総務部の大口照夫さんから瀬越恭子さんに交代した。瀬越さんは、メンバーとは「ほぼ、初めまして状態」で接したとか。



会議室のレイアウト変更をする宮田明さん（左）と相馬裕介さん（右）

「私がリーダーになってからまだ日が浅いのですが、業務は責任感を持ってきちんとやってくれていますので、私は感謝の気持ちを伝えるのみです。また、社員の『ありがとう』の声も伝えるようにしています」

メンバーは知的ハンディのある3人と車いすの2人で、4人は立上げ時から勤務している。相馬裕介さん（26歳）は、印刷、会議室の準備、文具・用紙の補充などを担当する。

「最初は慣れなかったのですが、たいへんでした。いまではどんな仕事でもできますが、印刷が好きです。いままでと同じように仕事を続けていきたいです。休みの日は出かけます。乗り物が好きで、特にバスが大好きです」

取材の日、会議室のレイアウト変更の業務もあった。「相馬君は感覚がよくて、

## WORKSHOP REPORT



高桑健さん（右）たちが働くオフィスサービスチーム



私たちよりもきれいに丁寧に並べています」と大口さん。机といすの縦横の列がピシッと揃っている。相馬さんは「きちんと整えるのがたいへん。今日の出来ばえは、バッチリです」

高桑健さん（28歳）は、中央線と多摩モノレールを利用して車いすで通勤している。

「国立職業リハビリテーションセンターの先生のすすめで面接を受けました。総務部の部会に出席していますが、自分たちの発表があるときは緊張します。いまは、業務報告書の作成や仕事を快適に行うための企画を考えていますが、いろいろな仕事をやっていくなかで、仕事のやりがいを見つけていくことが目標です。システム系の仕事もできたらうれしいです」

趣味は車いすマラソン。大分国際車いすマラソン大会にも出場したことがある。

### 企業はノーマライゼーションを推進できる

現在は法務担当として、また東京都のアドバイザーとして障害者の雇用支援にかかわる瀧川さんに、何を大切にしてきたかを聞いた。「大切にできたこと

は、ハンディキャップのある人となない人の垣根をなくすということです。きちんと仕事ができるように職業訓練を行い、一般社員のなかで一緒に仕事をするようにしたこと。いろいろな仕事をしている彼らを見て、仕事ができる、同じ社員なのだ」と一般社員の理解が進んだと思いますし、彼らの垣根が低くなっていったと思います。このことは、特例子会社さんでも同じでしょうね」

さらに障害者雇用は、経営トップの理解が大切だという。

「経営のトップの姿勢は非常に大事だと感じています。企業は、もともとチャレンジングな存在です。雇用は最終的な社会参加の場でもあるので、企業こそノーマライゼーションを推進しやすい立場にあるのではないかと感じています。この会社のなかで、完全参加と平等を実現したいですね」

スマイルカフェは、スタート時から黒字。16階建て社屋の各階にある自動販売機を撤去すれば売上げは増えるかわかっていたが、撤去するとハンディのある人の雇用には「特別な対処」が必要になるというメッセージを社員に向けて発した。オフィスサービスも外注や社員が行っていた仕事を引き受けることがコストメリットになり、黒字だという。「障害者雇用は赤字になるとい説がありますが、採算がとれる可能性が十分にあるこ

とを証明したかった」と話す瀧川さんは、雇用を躊躇する企業へアドバイスを送る。

「障害者雇用には理解がある同規模の企業の現場に Outreach かれて、実際の姿をたしかめることが大事かと思えます。また、雇用事例をインターネットで見ることがもできますから、同規模で、同業務や類似業務の事例を参考にするとよいと思えます。同じ職場の仲間、同じ社会の仲間としての雇用を考える企業が増えていけば、ハンディキャップのある、より多くの方々の活躍の場が広がっていくだろうと思えます」

社長の久井さんが、「同じ職場の仲間」というエピソードを一つ、教えてくれた。

「うれしかったのは、スマイルカフェのメンバーと一般社員がSNSでやりとりしていると聞いたことです。社員が分けて隔てなく接している、それが弊社では普通のことになったのだと改めて感じました。ハンディキャップのある人は、働くことにまじめに、そして前向きに取り組みます。一緒に働くことよって、社員も働くことの喜びを感じられますので、1日社員はずっと続けていきたいと思っています」

オフィスのなかで、ハンディキャップのある人たちはごく自然に働いていた。障害者雇用は、経営トップの理解と当事者の熱意が大切なのだ、ということを感じた。