

平成29年度
障害者雇用エクセレントカンパニー賞
受賞企業の

取組事例集

平成29年10月

平成29年度
障害者雇用エクセレントカンパニー賞
受賞企業の
取組事例集

雇用就業部ホームページ TOKYOはたらくネット
<http://www.hataraku.metro.tokyo.jp/>

平成29年10月発行
編集・発行
東京都産業労働局雇用就業部就業推進課
〒163-8001 東京都新宿区西新宿2-8-1
電話 03-5320-4663

はじめに P.2

障害者雇用エクセレントカンパニー賞について P.3

平成29年度 障害者雇用エクセレントカンパニー賞受賞企業 (50音順)

- アクサ生命保険株式会社
(港区/保険業) P.4
- サノフィ株式会社
(新宿区/医薬品、医療機器および化粧品の製造販売・輸入・研究開発) P.6
- 株式会社三越伊勢丹ソレイユ
(新宿区/事務受託業) P.8
- リゾートトラスト株式会社
(渋谷区/会員権事業、ホテルレストラン事業、ゴルフ事業、メディカル事業等) P.10
- リベラル株式会社
(江戸川区/中古OA機器の販売) P.12

平成29年度 障害者雇用優良事業所等表彰受賞者 (東京都) P.14

はじめに

東京都では、「誰もがいきいきと生活できる、活躍できる都市」の実現を目指し、障害者が地域で安心して生活できる環境を整備するとともに、能力や適性に応じて働き、自立した生活ができるような取組を促進しています。

一方、平成28年6月1日の都内民間企業の実雇用率は、1.84%と法定雇用率2.0%を下回っており、平成30年4月より法定雇用率が2.0%から2.2%に引き上げられることから、障害者雇用の促進に向けたより一層の取組が求められている状況です。

そこで、東京都では、障害者雇用の特色ある優れた取組を行う企業の顕彰を行うとともに、受賞企業の好事例を広く発信し、障害者の雇用促進を図っていきます。

本事例集で紹介するのは、障害者法定雇用率を達成している都内企業のうち、障害者の能力開発や処遇改善などを積極的に行い、東京都障害者雇用優良取組企業に選定され、「障害者雇用エクセレントカンパニー賞」を受賞した企業の取組です。障害者雇用を考えている経営者、人事担当者の皆様の一助になれば幸いです。

東京都産業労働局雇用就業部

障害者雇用エクセレントカンパニー賞
について

◆ 趣旨・目的

東京都では、平成29年度より、障害者の能力開発や処遇改善を積極的に行うなど、優良な取組を行う企業を東京都障害者雇用優良取組企業として選定し、「障害者雇用エクセレントカンパニー賞」(知事表彰)を授与することで、障害者が職場でいきいきと活躍することができる環境を整備していきます。

◆ 応募要件

次に掲げる要件をすべて満たしていること。

- ① 過去3年間において、障害者法定雇用率を達成していること。
ただし、就労継続支援A型事業所利用者は、本事業の障害者雇用率の算定に含めない。
- ② 過去3年間において、労働関係法令の違反がないこと。
- ③ その他の法令上又は社会通念上、表彰するにふさわしくないと判断される状況にないこと。
- ④ 都内に本社又は事業所があること。
- ⑤ 以下に掲げるいずれか又は複数の障害者雇用に係る特色ある優れた取組を行っていること。
 - ㊦ 重度障害者や職業的困難度の高い障害者を積極的に雇用している。
 - ㊧ 障害者の特性を理解し、個々の特性に適した業務を提供している。
 - ㊨ 障害に応じた職場環境の整備を行っている(バリアフリー化、休憩室の設置、治具の整備等)。
 - ㊩ 障害者の能力開発やキャリアアップ、処遇改善に積極的に努めている。
 - ㊪ 障害者と健常者が共に働く仲間として、ノーマライゼーションの理念が浸透している。

◆ 表彰式

東京都障害者雇用優良取組企業として5社程度選定し、表彰式で表彰いたします。受賞企業の取組については、ホームページや事例集などで広く紹介し、障害者雇用に関する周知啓発を行います。企業の皆様の積極的な応募をお待ちしています。



アクサ生命保険株式会社

「雇用」から「キャリア」へ未来を描ける会社

ダイバーシティ&インクルージョンへの本格的な取組から、短期間で障害者雇用率を達成したアクサ生命。障害のある社員のなかにはリーダーに適した人もおり、これからはリーダーの養成にも一層力を入れていくことを目指しています。一般の社員のなかにも、障害のある社員がキャリアアップを目指すことができる同社の取組をご紹介します。



アクサ生命

アクサ生命保険株式会社

所在地：〒108-8020
東京都港区白金1-17-3
NBFプラテナタワー
設立：1994年
代表者：ニック・レーン
資本金：850億円(2017年8月)
従業員数：7,604人(2017年3月)
URL：https://www.axa.co.jp/

◆事業概要

AXA(アクサ)は、1817年にフランスで生まれ、世界に1億700万人の顧客を持つ世界最大級の保険・資産運用グループです。アクサ生命は、AXAグループの日本法人として設立された生命保険会社で、2000年の日本団体生命との資本提携で事業基盤を飛躍的に拡大しました。全国511の商工会議所を通じた中小企業や自営業者をはじめ大企業・官公庁の従業員など顧客の特性に応じた多様な販売チャネルを通じて、死亡保障・医療保険・資産形成の分野で生命保険の商品・サービスを提供しています。

◆障害のある社員の雇用状況

障害のある社員数：125人
うち重度障害のある社員数：53人

区分	身体	知的	精神
有期雇用	66人	0人	18人
無期雇用	39人	1人	1人
勤続5年以上	29人	1人	1人

(2017年6月1日現在)

◆障害のある社員の業務内容

総務(事務・事務サポート) / 総務(社内便・印刷) / 人事(事務・事務サポート) / 広報(事務・事務サポート) / IT(事務) / 営業(本部事務・事務サポート) / コンプライアンス(事務) / 地方営業店(事務・事務サポート) / 地方営業店(営業) など

社員の声



未来を前向きに描けるようになりました

波田野 佑毅 さん
(2016年1月1日入社)

●仕事内容

学生時代はITを専攻していました。そのスキルを生かし、会社のHPの更新などを行う部署で、週5日、毎日7時間働いています。具体的には、エクセルを用いた数値入力作業や、ウェブページの編集・作成などが中心です。

●会社・仕事に対して思うこと

発達障害でコミュニケーションが苦手です。入社直後は、会議で発言するときなどに、言葉が出てこず、落ち込むこともありましたが、上司やグループのメンバーが話すペースを合わせてくださったり、適した仕事をアサインしてくださったりと、私のスキルを最大限に発揮できるよう配慮してくださいました。また、私自身、上司のアドバイスを受けて、発言前に内容をノートにまとめるなどの工夫をすることで、今はやりがいを持って働いています。以前はなかなか自分の人生プランを思い描くことができませんでしたが、今ではキャリアアップを含め、前向きに考えられるようになりました。

波田野さんの1日の流れ

- 8:30 ① 出社
- 9:00 ② 午前の仕事開始
主に数値入力作業
資料印刷の作業がある日も
- 10:30 ③ 事務作業とウェブページ作業
時間があれば、自分が担当している業務のマニュアルを作成することも
- 12:00 ④ 昼食
基本的にはデスクでゆっくり過ごす、皆でランチに出かけることも
- 13:00 ⑤ 午後の仕事開始
午前の作業の続き
毎週水曜日は、定例会議に参加
- 17:00 ⑥ 日報を作成し上司に提出
- 17:10 ⑦ 退社



聴覚障害者が多く働く郵便センターでは、手話通訳者が常駐する



アクサ生命ではブラインドサッカーを支援しており、日本代表強化指定選手が在籍する



やりがいと目標を持って仕事に取り組める環境がある

会社/現場担当者の声

障害者雇用は企業風土にプラスの風を運ぶ



人事部門リクルーティングCOE
田中 研一 さん

◆社長自ら指揮をとって雇用の本格化を開始

障害者雇用を本格化したのは2009年ごろのことです。当時の社長が雇用率の低迷を指摘。障害者雇用を含めたダイバーシティを進めるため、社長自らが指揮をとりました。その結果、雇用率は飛躍的に伸びました。全国約50の営業店ではほぼ1人ずつ、本社ではほぼすべての部門、全フロアで障害のある社員が働く光景が当たり前の環境となっています。

◆適切な評価制度と働き方のモデル作りが課題

障害のある社員の中にはリーダー格の者も出てきているため、リーダー養成の研修を実施することを検討中です。また、障害から生じる情報格差がパフォーマンスに影響しないよう、視覚、または聴覚に頼る業務や資料などの提供の仕方を常に検討していきたいと考えています。

今後の大きな課題は、適切な評価制度と働き方のモデル作りです。また、これからは高齢化・重症化対策も問題になってくると思われます。これまでは「雇用」にスポットが当たっていましたが、その方々が高齢化または重症化したときにどう対応するかを、今から検討する必要があると考えています。

◆障害者雇用が働きやすい職場づくりに

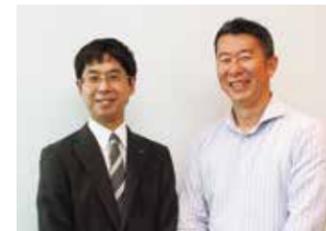
社内調査を行ったところ、障害のある同僚と働く社員は仕事へのモチベーションが高いこと、職場への満足度、経営への一体感が高まることが報告されました。障害者雇用が、働きやすい職場作りにも貢献しているといえるでしょう。また、障害を理解するための自発的なグループもできています。ろう者の文化を知ろうというグループでは、先日50~60人が集まって、手話で語るろう者の体験談をランチを取りながら楽しみました。障害者雇用が進んだことで、障害や多文化など、さまざまな個性を認め合う風土ができつつあると感じています。

障害者を雇用することは、理想を掲げるだけでは難しく、困難な場面も多々あります。しかし、社員一人ひとりが「働くとは? 生きるとは?」といったことを改めて考えることにつながり、信頼と成果を尊重する風土づくりにつながっていると実感しています。

障害者雇用を成功させるポイント

問 題解決にはチームワークで対応

「障害者雇用は人事だけの管轄」という意識が生まれないことを目的の一つとし、採用の最終決定は所属の担当者が行っています。一方で、入社後は障害のある社員や教育担当者、所属長に定期的にヒアリングを行います。何か問題が起こってれば、まずは所属で解決を図り、難しい場合は人事にチームをつくります。教育担当者などが1人で抱え込まず、所属や人事も含めたチームワークで対処する仕組みを機能させることがポイントです。



他 機関と連携して様々な面からサポート

ハローワークや(公財)東京しごと財団等、さまざまな社会資源と連携させていただいています。精神障害者の方の雇用が進んでからは、特に東京障害者就業センターのカウンセリングやジョブコーチに、面談の段階から就業支援まで、多くの場面でサポートをいただいています。また、本来、会社としては入り込めない個人的事情、特に家庭に関する相談もジョブコーチの方にサポートしていただいています。



障 害の特性を理解し、適した業務を提供

重度障害があり車いすを利用している社員は、秀でたコミュニケーション能力を生かし、全社受付の電話対応を担当しています。英語が堪能な全盲の社員はフランス本社や他国のグループ会社とのやりとりを行っています。人事総務部には障害者が主体となって働く組織を設立。人事の全業務を高度な判断業務、ルールに則った判断業務、作業的な業務の3つに分類。作業的な業務を担当していた障害のある社員が高度な判断業務を担うようになったケースもあります。



研 修で障害理解やキャリアアップを目指す

障害者に対する他の社員の理解を深めるため、障害のある社員が講師となり、基礎知識の学習や体験学習を行うプログラムを定期的に実施しています。車椅子を使った体験などを通じて、障害の特徴や強み、どのようなサポートが必要かなどを学んでいます。また、手話を第一言語とする聴覚障害者のための日本語講座や、視覚障害者のためのPCスキル研修など、障害のある社員が職場で能力を発揮できるよう多様な研修も行っています。



社内研修に東京商工会議所からゲストを迎えて実施

サノフィ株式会社

世界をリードする製薬企業を内側から支える

サノフィ・グループは、グローバルレベルで積極的な障害者の雇用と育成、業務創出などの目標を掲げています。その目標を実現するために日本法人内に設立したのが、知的障害者を専門的に雇用するラ・メゾンビジネスサポートセンターです。業務だけでなく、社会人にとって必要なスキルを手厚く指導することで、成果を出し続ける組織として会社の利益に貢献しています。



サノフィ株式会社
(人事・総務本部
ラ・メゾンビジネスサポートセンター)

所在地：〒163-1488
新宿区西新宿3-20-2
東京オペラシティタワー

設立：2006年
代表者：ジャック・ナトン
資本金：127億1,490万円
従業員数：約2,250人
(2017年4月1日)

URL：http://www.sanofi.co.jp/

◆事業概要

フランス・パリを本拠とするサノフィは、グローバル・ヘルスケアリーダーとして、患者さんのニーズにフォーカスした、医療ソリューションの創出・研究開発・販売を行っています。

日本においてはサノフィ株式会社は、患者中心志向に基づき、糖尿病および循環器、ジェネラルメディスン、スペシャルティケア（希少疾患、がん、免疫・炎症）、ワクチンの各領域で医薬品の開発・提供に取り組んでいます。また、2017年1月1日付でエスエス製薬株式会社がサノフィ・ジャパングループの一員となり、コンシューマー・ヘルスケア事業を展開しています。

◆障害のある社員の雇用状況

障害のある社員数：39人
うち重度障害のある社員数：16人

区分	身体	知的	精神
正社員	16人	0人	1人
契約社員	3人	18人	0人

(2017年6月1日現在)

◆障害のある社員の業務内容

身体/精神障害者…所属部署の業務
知的障害者…名刺作製/ダイレクトメール/各種印刷/PDF化/ラミネート/データ入力/資材・文具の在庫管理と補充/ファイリング/社内配達などビジネスサポート全般

社員の声

業務全体を見渡す役割



坂本 愛実 さん
(2010年4月1日 入社)
リーダー



関口 恵実 さん
(2009年4月1日 入社)
サブリーダー

●仕事内容●

坂本さん：リーダーとして業務全体の状況を確認し、指示を出します。うまくできない人には手本を見せ、できるまで見届けます。

関口さん：1つの部署の専任サポーターとサブリーダーをしています。サブリーダーとしては業務予定を組んだりメンバーの相談に乗ったりと、リーダーをサポートします。

●会社・仕事に対して思うこと●

坂本さん：3年前にリーダーに指名されたときは、きちんと役目を果たせるか不安でした。しかし、今では誰がどのような仕事が得意か、または苦手かなどを把握し、自分なりに指示を出せるようになりました。仕事への姿勢も生活態度も、皆のお手本になるとともに、上司から指示を受ける前に自分で気付いて動けるようになりたいですね。

関口さん：どんな仕事も楽しく取り組んでいます。自分の仕事に対して「助かるよ」と言われたときが特にうれしいですね。後輩に仕事を教えるのがあまり得意ではありませんが、リーダーを目指して頑張り、今よりも難しい仕事ができるようになりたいです。

坂本さんの1日の流れ

- 8:45 朝礼後、社員を朝一番の仕事に送り出す
各フロアのコピー用紙補充、共通文具や備品等の在庫確認など
- 9:30 午前の仕事開始
社員に指示出し/臨時の業務に対応
- 12:00 昼食
ビル内の飲食店で食べたり、テイクアウトをしてデスクで食べたり
- 13:00 午後の仕事開始
午前の作業の続き
- 17:30 掃除
業務日誌記入
終礼

集中力や体力面を考慮し、全員が5分おきに10分間の休憩を取っています



他のメンバーが作った宛名シールを決められた位置に正確に貼り付けていく



印刷指示、裁断、梱包、発送手配と声を掛け合いながらチームワークで名刺を作成する

障害者の雇用はどの企業にもプラスです

人事・総務本部
ラ・メゾンビジネスサポートセンター センター長
杉本文江 さん



◆特別支援学校からの新卒の学生を採用

当社は、多様性の推進を企業戦略の一つと位置付けていることに加え、障害者雇用に対する社会全体の期待を受け、2007年から本格的に雇用促進に取り組み始めました。さまざまな雇用の可能性を検討する中で、ある程度まとまった人数を採用できることや、インターシップを通じて学生さんと企業のマッチングを図れることから注目したのが特別支援学校です。特に、知的障害のある方は非常に真面目に働くことができると知り、2009年に6人を採用。人事・総務本部内に知的障害者の就業の場としてラ・メゾンサービスセンター（2013年にラ・メゾンビジネスサポートセンターに改称）を設立しました。以降、ほぼ毎年特別支援学校から採用しており、設立以来、退職者が出ていません。

障害者雇用を成功させるポイント

社会人として必要なスキルを向上する

「働き続けられる社会人になること」を育成の基本的な考え方に置き、毎月2回、ソーシャルスキルトレーニングを実施しています。研修では、コミュニケーションスキルだけでなく、生活態度や職場でのマナーなどもテーマとして取り上げ、「社会人力」の育成・向上を図っています。トレーニングは一方通行ではなく、社員同士でグループワークを行いながら、自らの気付きを課題の改善につなげています。



専門家の支援を活用する

必要に応じて、(公財)東京しごと財団にパソコン操作の指導を依頼しています。知的障害の方を指導した経験のある方を派遣していただくので効率がよく、また、無料である点も助かります。社員は指導を受けながら、自分なりにエクセルやパワーポイントなどの操作マニュアルを作成し、手順を忘れないようにするとともに、後輩に教える際に活用します。社内ですることには限界があるので、専門家の力を借りることは非常に大切だと考えています。



◆関係者を巻き込んだサポート体制で育成を実現

彼らは日々成長します。高度化していく業務を担えるスキルを身に付け、生活の場を広げていきます。当社では、業務スキルの向上はもちろん重要ですが、社会人に必要なマナーやルール、健康管理やコミュニケーションスキルの育成に重きを置いています。体調の変化を正しく表現できること、悩みを口に出して相談できることが、結果的には就労の継続につながっていると感じています。ただし、これらの育成を会社が単独で行うことは負担が大きく難しいものです。保護者や卒業校の教諭、また、地域の就労支援担当者を巻き込んだサポート体制を作ることにより企業の負担が軽減されます。

◆経費削減や業務改革に心強い存在

外注していた業務を再び内製化して私たちが担うことで、大幅な外注費の削減を実現しました。コピーやPDF化など、生産性が高くないと思われる業務を引き受けることで会社全体の生産性の向上にも貢献しています。それらを合理的に計算したところ、昨年は1億円を超える利益となりました。企業にとって経費削減や生産性向上は永遠の課題です。障害者雇用はどの企業にとってもメリットがあると感じています。

成長のためのモチベーションを醸成する

より難易度が高い業務が魅力的に見えるように工夫をしています。月次目標や個人面談から、社員が「チャレンジしてみたい」と思っている業務を抽出して、時間に余裕がある場合には本人にとっては難易度が高いその業務に挑戦してもらっています。また、リーダーやサブリーダー、各業務のチーフなどの役割があり、具体的に目指せる対象があることもよいのかもしれません。「やりたい気持ち」を見逃さずに、次のモチベーションにつなげています。



家族や地域の支援者を巻き込む

年1回、社員とご家族、卒業校の教師、地域の支援担当者を交えて「ラ・メゾンサポーターズミーティング」を開催しています。社員の1年間の成長と今後の課題を皆で共有し、議論することがねらいです。職場で行う育成は、社員の生活の一部に過ぎません。しかし、皆の長い人生を考えれば、普段の生活面から育成することが大切です。特にご家族を中心に支援者を巻き込むことで生活態度が改善され、仕事にもプラスに働いた社員が数多く見られます。





株式会社三越伊勢丹ソレイユ

百貨店業務になくてはならない異能超人集団

三越伊勢丹ホールディングスの特例子会社である三越伊勢丹ソレイユでは、ギフト用のリボン作成や伝票のスタンプ押印といった、販売員の「付帯業務」を担っています。このワークシェアリングにより、販売員の主業務である接客の活性化に貢献。社員を健常者とは異なる能力を持つ「異能超人」ととらえ、力を引き出す工夫をしている同社の取組をご紹介します。

三越伊勢丹ホールディングス

株式会社三越伊勢丹ソレイユ
 落合センター
 (株式会社三越伊勢丹ホールディングス
 特例子会社)

所在地：〒161-0031
 東京都新宿区西落合2-18-20
 ナレッジパーク落合ビル4階
 設立：2004年
 代表者：四王天 正邦
 資本金：1,000万円
 従業員数：106人(2017年4月1日)
 URL：http://www.imhds.co.jp/
 csr/2016/effort/labor_
 practices/diversity.html

事業概要

百貨店の主業務である販売サービスに係る「付帯業務」を受託しています。ギフト用のリボン作成やラッピング袋作成、伝票へのスタンプ押印など100種類以上の業務を専門的に担うことで、販売員の負担を軽減し、店頭での販売サービス向上に貢献しています。当社では、社員を障害者ではなく「異能の人」ととらえ、その能力を最大限に引き出すことで、企業戦力としています。

障害のある社員の雇用状況

障害のある社員数：83人
 うち重度障害のある社員数：76人

区分	身体	知的	精神
時給制 契約社員	5人	77人	1人

(全社/2017年4月1日現在)

障害のある社員の業務内容

各種伝票のスタンプ押印/製造年月日、賞味期限シールへの日付押印/ギフト用リボン、ボックス、ラッピング袋作成/雨天用ビニールカバー折り畳み/お弁当用箸、お手ふきセット作成/修理加工伝票への品番、ショップ名、内線記入/フェイスカバー折り/クレジットカード請求伝票の分類 など計100種類以上

社員の声



毎日、変わる仕事が
とても楽しいです！

兵頭 徹哉 さん
 (2013年4月1日 入社)

仕事内容

仕事は100種類以上あり、毎日、担当が変わります。今日はリボンを切る作業をしていますが、一番好きなのは、ギフト用のリボンを花束のようにくるくると巻く作業です。毎日、いろいろな仕事ができるので楽しいです。

会社・仕事に対して思うこと

仕事をしたいと思っていたので、入社できたときはうれしかったです。最初は分からないことばかりでしたが、今ではたくさんの仕事ができるようになりました。伝票に記入をする仕事では「忙しいな」と感じるがありますが、素早く、間違えずにできるよう頑張っています。職場には仲の良い友達がたくさんいるので、毎朝来るのが楽しみです。指導員の方には、僕がいつも元気で明るいので、職場に活気があると喜んでもらっています。ソレイユが好きなので、これからも頑張りたいと思います。

※障害特性により会話が難しい点は、指導員にサポートをしていただきました。

兵頭さんの1日の流れ

- 9:15 出社
- 9:45 体操、掃除
- 9:55 朝礼
- 10:00 午前の仕事開始
ギフト用リボンのカット
- 11:45 昼食
ビル内の広々とした社員食堂で
仲間とともに
- 12:45 午後の仕事開始
午前の仕事の続き
- 15:00 休憩
- 15:30 体操、仕事再開
- 16:50 片付け、夕礼
- 17:00 退社



「治具(ジグ)」と呼ばれる補助具を使いながら作業をする様子



18歳の新卒から60歳以上の社員まで、年齢は幅広い



社員は「異能超人」、指導員は「異能超人補佐」の缶バッジを胸につけている

会社の声

社員の優れた能力を
生かして業務改善



代表取締役社長
 四王天 正邦 さん

当社の最初の仕事は、百貨店カードの申込書を折って袋詰めする作業でした。このとき、驚くようなスピードと精度で納品できたことに自信を得て、各店頭で販売員の付帯業務を任せられるようアプローチ。初めは多くの人が当社員の作業能力に半信半疑の様子でしたが、完成品を渡すと、百貨店にふさわしいクオリティーであると高評価を得られました。この評判が広まり、現在は100種類以上の業務を任せられるまでになっています。これは、販売員が1カ月に費やしていた約5,000時間分の付帯業務を引き受けている計算です。当社はこの「時間的利益の提供」により、販売員が本来業務である接客を行う時間の創出に貢献しているのです。

知的障害者は、健常者とは異なる優れた能力を持っています。その能力を最大限に生かせば、多くの企業でも必ず業務改善や生産性の向上につながると思います。

現場担当者の声

常に高い
クオリティーを維持する
能力が抜群



主任
 笹谷 裕子 さん

ももとは伊勢丹新宿本店で紳士服の販売員をしていましたが、社内公募を見て当社への出向を希望し、設立時から四王天とともに業務に携わっています。当初は、知的障害者の方と接したことがなかったので、毎日のように地域の支援員の方に指導を仰ぎ、どのように作業を教えたらよいかを学びました。そのなかで、伝え方を工夫すれば、重度の知的障害があってもさまざまな仕事ができることを知ったのです。以来、初めはうまくできずにいた作業が、次第にできるようになっていく社員の姿を見るのが、やりがいになりました。

一度作業を覚えれば、その高いクオリティーを維持できるところが素晴らしいです。ここまで真面目に反復作業ができる能力は健常者以上だと感じています。店頭から感謝の手紙をもらうこともありますし、お客様にも好評です。今後も皆で、人に喜ばれる仕事をしていきたいですね。

障害者雇用を成功させるポイント

「配慮」はしても「特別扱い」はしない

社員の賃金や福利厚生などの待遇は、三越伊勢丹に勤める健常者の時給制契約社員の方と同じです。重度の知的障害があっても、育成すれば誰もが当社の求める就労条件で働き、成果を出すことができるためです。もちろん、体調管理や通院への配慮、通勤ラッシュを避けた就業時間の設定や、補助員の利用といった配慮はします。しかし、それ以外は特別なマネジメントをしなくても、十分健常者と同じルールで働くことができるため、特別扱いをする必要がないのです。



「仕事ノート」に自分なりのマニュアル

受注業務の繁閑に対応するため、全員が100種類以上ある業務を担えるようにし、作業量に不均衡が生じないように、毎日担当を変えています。多様な仕事に対応できるのは、各自でマニュアルを作成し、それを自分の「仕事ノート」に記しているからです。人によって、作業を5つの工程で覚える者もいれば、10の工程分析が必要な者もいます。本人が自分に合ったマニュアルを自作することで仕事を覚えやすくするとともに、忘れても思い出しやすくしています。



先入観を持たずに指導をする

私たちは仕事を教える際、重度の知的障害があるから伝わらない、または覚えられないといった先入観を持たないことにしています。絵で説明したり、別の言葉に置き換えて表現したりと工夫すれば、きちんと伝わるものだからです。理解できないのは伝え方に問題があると考えれば、指導員のスキルが上がりますし、教わる社員の可能性も広がることになります。これは障害者に限らず、誰に仕事を教えるときでも必要なスタンスではないかと思っています。



自分の失敗は、自分で報告する

失敗をしたら必ず自分自身で指導員に報告することを徹底しています。社員同士で指摘することで人間関係を悪くしない狙いもありますが、一番は不出来な商品を店頭に出すことを防ぐためです。そこで、失敗の報告を受けたときは「よく自分で気づいたね」「よく自分で報告してくれたね」と褒めることにしています。失敗をすることよりも、見落とししたり、隠したりすることの方が良くないのだと感じてもらえることで、正確な業務の遂行につながっています。





リゾートトラスト株式会社

企業に改革をもたらす障害者雇用

2006年、東京人事総務部に「DMルーム」が設置されました。それまで営業マンが行っていたDMの袋詰め作業を、4名の障害者が担うようになったことが、同社の障害者雇用の始まりです。「東京事務支援センター」と改称してからは、職域を拡大し続け、業務の数は100を超えるまでに。「余り知られていない部署」から「なくてはならない部署」に成長した同センターをご紹介します。



リゾートトラスト株式会社 東京本社
(東京人事総務部 東京事務支援センター)

所在地：〒151-0053
東京都渋谷区代々木4-36-19
設立：1973年
代表者：伊藤 勝康
資本金：195億8,808万円 (2017年3月末)
従業員数：6,698人 (2017年3月末)
URL：http://www.resorttrust.co.jp/

◆事業概要

リゾートトラストグループは、会員権事業を核とした“総合リゾート企業グループ”です。ハイセンス・ハイクオリティを追求したホテルレストラン事業、ゴルフ事業、メディカル事業、シニアライフ事業、ビューティ事業などを展開。グループ企業数は31社、会員数は約17万人となっています。本年3月、“琳派モダン”をコンセプトにした「エクシブ湯河原離宮」が開業し、ハワイの名門「ザ・カハラ・ホテル&リゾート」を合わせ、国内外47カ所にホテルを展開しています。



2017年3月にオープンした「エクシブ湯河原離宮」

◆障害のある社員の雇用状況

障害のある社員数：81人
うち重度障害のある社員数：30人

区分	身体	知的	精神
正社員	0人	0人	2人
準社員	2人	7人	3人
パート	1人	51人	15人

(2017年10月1日現在)

◆障害のある社員の業務内容

DM作成/宛名シール貼り/チラシ、資料の三つ折り/契約書製本作成/PDFスキャン/名刺データ入力作成および印刷/客室掃除/客室ベッドメイク/スパタオルたたみ/化粧品梱包/折り紙 など計100以上

社員の声



心配と不安のスタート
今では充実の毎日

榎林 幹夫 さん
(2015年9月1日 入社)

●仕事内容●

週5日、毎日7時間、パソコンルームで仕事をしています。具体的には、他のスタッフが入力したデータに間違いがないかをパソコン上でチェックしたり、アンケートをはじめとした、さまざまな入力作業を行っています。

●会社・仕事に対して思うこと●

ここへ入社するまでは、毎日決まった時間に通勤するという経験がほとんどなく、また、対人面でも自信がなく、何もかもが心配でした。その上、パソコン初心者なのにパソコンルームに配属され、不安は増すばかり(苦笑)。でも、サポートスタッフの支えのもと、あっという間に2年が経ち、自分でも「できるようになったことが増えたな」とスキルアップを実感しています。対人面でもストレスを感じる事がなくなり、こうした取材にも笑顔で対応できるようになりました。ここで働くようになってから、とても充実した毎日です。これからも、地道にできることを増やしていきたいですね。

榎林さんの1日の流れ

- 8:50 出社
- 9:00 朝礼後、午前の仕事開始
他部署にあるパソコンで他の人が入力した内容をチェック
- 12:00 昼食
この職場で出会った仲間と一緒に楽しく賑やかなランチタイム
- 13:00 午後の仕事開始
パソコンルームにてさまざまな入力作業を行う
- 15:00 休憩 (15分)
- 15:15 作業の続き
- 16:45 片づけ/日誌記入
- 17:00 終礼



東京事務支援センターは人事課・総務課と同じフロアにあり、仕切りや壁は設けられていない



リゾートトラストが所有するホテルの1つ、「サンメソバ東京新宿」の客室清掃をするスタッフ



郵便物に切手の代わりにするスタンプを押すスタッフ。投函までがこの持ち場担当者の仕事だ

会社の声

障害者雇用で「働き方改革」を実現



東京人事総務部 部長
進藤 祥一 さん

障害者雇用を始めた当初は、センターに配置された社員(サポートスタッフ)が、各部署から仕事を切り出してくる状況でした。しかし、地道かつ丁寧に仕事をしているうちに、各部署のほうから仕事の相談や依頼が来るようになります。現在では「困り事相談所」のような位置づけになっています。障害のある人が一般社員の業務を担うことで、一般社員は専門業務に集中できるようになり、生産性が増し、残業が減りました。障害者雇用が「担い手の変革」につながり、それがひいては「働き方改革」につながっているといえます。

当社では、ホテルの新規オープンに伴い、多数の従業員が雇用されます。障害者雇用率3%を目標としている当社としては、分母の増加を見据えながら、今後も積極的に障害者雇用を推進していきたい考えです。これからもダイバーシティを踏まえた雇用を進めてまいります。

現場担当者の声

サポートスタッフに求められるもの



東京人事総務部 事務支援課 課長
(東京事務支援センター長兼務)
北沢 健 さん

東京事務支援センターが発足した当時、私は、「世田谷区立障害者就労支援センターすきっぷ」の職員として、同センターの外部連携先としてお手伝いをしていました。当時は、一般社員が通常の仕事をしながら、サポートスタッフの仕事も兼務していたのですが、障害者の数が増え、いよいよセンター専属の職員が必要となった際に、声をかけられ現在に至ります。

作業指導をする15名のサポートスタッフの大半は、障害者あるいは障害者雇用についての専門家ではなく、一般社員だった人たちです。そんなサポートスタッフに対して、当初、私からは「障害者福祉のプロになる必要はありません。ただ、一緒に働く障害者一人ひとりのプロになってください」と伝えてきました。今では、サポートスタッフが障害のある社員の特性を見極め、個々の可能性を引き出しながら同じ目標に向かって協働しています。

障害者雇用を成功させるポイント

委 託訓練でマッチングを図る

当社では、ハローワークや(公財)東京しごと財団による協力のもと、委託訓練を行っています。専門のコーディネーターが、障害のある方の特性を踏まえ、どのような仕事に向いているのかを見極め、実際の仕事しながらに訓練をします。これにより、当社における仕事と、障害のある方が求める仕事のマッチングを図っています。なお、特別支援学校から就職を希望する方には、インターン生として実際の職場に来ていただいています。



一人ひとりに支援機関と連携

社員(サポートスタッフ)は、仕事上のアドバイスや支援をすることはできても、生活面の支援まですることはできません。しかし、障害のある人たちが、安定的かつ長期的に仕事をするためには、日常生活における相談や支援が不可欠となります。そこで、当社では、各障害者の生活圏にある就労支援機関と連携し、一人ひとりに支援者を付けています。支援者と連絡を取り合うことは、問題の深刻化を防ぐことにもつながります。



多 様かつ多数の仕事でリスクを回避する

東京事務支援センターには多様な業務があり、その数は100を超えます。すべての業務が毎日あるわけではなく、週に1度、月に1度など、業務が発生する頻度はまちまちです。全体のマンパワーと納期をうまく組み合わせ、仕事を進めています。なお、1人が複数の業務をこなせるようにしておくことで、急な欠勤者が出てカバーできる体制になっています。また、職域の拡大は、障害者の高齢化に備える意味もあります。



障 害者にとっての働きやすさを追求する

雇用形態や労働時間については、障害のある方に無理のないよう配慮しています。基本は9:30から17:00までの6.5時間勤務ですが、働く意欲があっても7時間勤務にしている方もいます。一方で、通勤ラッシュを避けたい方の中には、遅めに出勤し早めに帰る方もいます。そして、本人の能力、希望に応じて準社員や正社員になることも可能です。なお、定期的な通院が必要な方に配慮し、有給休暇とは別に通院休暇も設けています。



リベラル株式会社

日本一きれいな中古OA機器を創る職人集団

中古OA機器の販売を中心に事業を展開するリベラル株式会社（以下、リベラル）は、2008年に設立された特例子会社です。注目すべき点は、設立以来、リベラル単体で右肩上がりの黒字を計上し続け、特例子会社には珍しく売上の大部分を外部販売で占めていることです。同社の人材育成および生産性向上のノウハウについてご紹介します。



リベラル株式会社
(ラディックス株式会社特例子会社)
所在地：〒134-0088
東京都江戸川区西葛西3-8-18
西葛西3丁目ビル2階
設立：2008年
代表者：本間 省三
資本金：2,000万円（2017年9月末）
従業員数：33人（2017年9月末）
URL：http://www.riberal.co.jp/

◆事業概要

「日本一の商品」、「日本一の元気」、「日本一の誠意」、「日本一の感謝」をクレドに掲げ、中古のコピー機、ビジネス電話機、パソコンなどの清掃を行っています。最近では、コピー機のメンテナンスや修理など、難易度の高い作業や名刺作成業務なども開始し、徐々に職域を拡大しています。



新品のごとく磨き上げられたコピー機、ビジネスフォンと共に

◆障害のある社員の雇用状況

障害のある社員数：22人
うち重度障害のある社員数：9人

区分	身体	知的	精神
正社員	2人	16人	4人

(2017年9月1日現在)
※リベラルでは全員を正社員雇用しています。

◆障害のある社員の業務内容

中古OA機器（コピー機、ビジネス電話機、パソコン、ルーターなど）の仕分け、可能な範囲での分解、清掃（外せるものは水洗い、洗剤を用いた汚れ落とし、つや出しなど）/コピー機のメンテナンスおよび修理/中古パソコンのデータ消去/新品パソコンのキッティング（各種設定を行い、すぐに使えるようにするための準備）/名刺のデータ入力および印刷 など

社員の声



仕事で汗をかくと達成感があります！

武井 直人 さん
(2014年4月1日 入社)

●仕事内容●

入社以来、コピー機と電話機の清掃を担当しています。今後、持病の筋ジストロフィーが進行すると、指先が思うように動かなくなるため、それを踏まえ、最近では名刺作成など、別の仕事も担当させてもらっています。

●会社・仕事に対して思うこと●

前の職場は、人間関係に悩み退職。紆余曲折を経て、リベラルに入社しました。中古OA機器の清掃は経験がなく、不安でいっぱいでしたが、先輩方による丁寧な指導のおかげで、今では一通りのことができるようになりました。毎月の目標台数を達成することは、正直、とても大変です。特にコピー機の清掃は、立ったり屈んだりする回数が多く、汗をかくほど。でも、その汗をかいている自分に気づいたとき、最も仕事へのやりがいを感じる時でもあります。リベラルでは友人もでき、休日は一緒に遊びに行くほど仲良くなれました。リベラルで働くことができ本当によかった！

武井さんの1日の流れ

- 8:50 出社
- 9:00 朝礼後、午前の作業開始
コピー機の清掃作業
- 11:50 昼食
- 13:00 午後の作業開始
名刺のデータ入力、印刷、納品物の最終チェックなど
- 17:30 片付け・清掃
- 17:45 終礼
- 18:00 帰宅

集中力を要する仕事が多いため、作業中は5分おきに10分間の休憩時間が設けられています



作業室の様子。私語一つなく、真剣な眼差しで黙々と手を動かす姿は職人そのもの



50分おきにある10分休憩の様子。作業時の表情から一変、リラックスした表情の社員たち



コピー機1台の清掃を終えると、チームの代表者がシールを1枚貼る。目標達成に向けて士気が一段と高まる瞬間だ

当社にできたことは他社様にもできます！



クラフトマンシップ事業部 管理課 課長
佐久間 賢 さん

◆知識も経験もゼロからのスタート

2007年、私は親会社の人事部にいたのですが、障害者雇用率が満たされていないということで、役員と共に勧告を受けました。それを機に、障害者雇用にも本腰を入れたという流れです。そうは言っても、ハローワークのアドバイザーに指導を仰ぐ毎日でした。そんな中、江戸川区には特例子会社が一つもないことを知り、ただそれだけの理由で、縁もゆかりもない江戸川区で中古コピー機の清掃と販売事業を始めることに。そこで、現在の、当社の取締役事業部長である上田庸司（親会社では事業企画室所属）と私の2人が親会社から転籍し、障害者5人を雇用し、7人でスタートを切りました。

◆「のんき、根気、元気」が人を育てる

当初は、指導や教育が思うようにならず、仕事にならない焦

障害者雇用を成功させるポイント

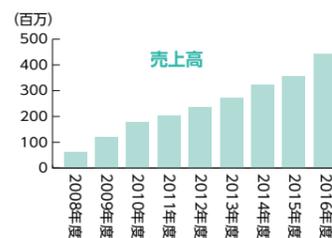
正社員雇用で仕事に対する意識を共有

雇用形態を正社員に一本化していることは、仕事に対する意識を健常者と共有することに役立っています。例えば、毎月の目標達成に向けて仕事をする場合、「障害者だからといって簡単な仕事でいい」といった言い訳は通用しないということです。「全員が正社員なのだから、全員で同じように頑張ろう」という意識を持つことが、結束力となり、業績アップをもたらします。また、障害のある社員のやる気にもつながり、ひいては定着にもつながっています。



高い外販率で事業の黒字化を目指す

以前、障害者雇用アドバイザーの方から「事業を成功させるためのポイントは外販率を上げること」との助言をいただき、今日に至るまで心がけてきました。その結果、初年度から2016年度までの平均外販率は約85%になっています。高い外販率を維持することが、単体での黒字につながっていると考えます。黒字でなければ、障害者雇用をさらに推進していくことも難しくなりますので、外販率を意識することは大切なことだといえます。



目標とインセンティブはセットで設定

私たちは「障害があるから仕方ない」という理由で、彼らが口にする「できない」といった類の言葉を安易に受け入れることはしません。その理由は、障害があっても根気よく育てることで優れた能力を発揮する人々を多数見てきたためです。当社では、毎月、生産目標台数を設定し、それに向かって全員が本気で仕事をしています。そして、目標を達成することができたら、目標達成パーティーを開き、皆で乾杯し、食事を楽しみます。



地域に根ざし、外部機関と連携する

障害のある社員の仕事を、利益の出る事業にしていけるためには、地域に開かれ、地域に頼られる存在になることが必要です。障害者の仕事に対する真剣な眼差しや仕事を社会に理解してもらうには、実際に見ていただくのが一番。そうした理由から、当社では見学や実習を積極的に受け入れています。また、地域の就労支援センターや特別支援学校、あるいは、考え方が近い福祉作業所と連携しておく、いざというときに頼ることができ、安心です。



10月17日に東京都が開催する「平成29年度障害者雇用エクセレントカンパニー賞表彰式」と同時に独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構東京支部が行う「平成29年度障害者雇用優良事業所等表彰式」において、以下の事業所及び勤労障害者の方が表彰を受けられました。

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構理事長努力賞

❖ 優秀勤労障害者 (6名)

東京都内の事業所に就職している障害者で、その障害を克服し、模範的な職業人として業績をあげ、職場における同僚等から敬愛され、同一の企業における勤続年数が原則として3年以上の方。
(敬称略)

氏名	勤務先	所轄ハローワーク
三林 充	株式会社ベネッセビジネスメイト	府中
石積 弘英	第一生命チャレンジド株式会社 相樂園事業部	渋谷
酒井 宏長	THK株式会社 本社	品川
藤本 教嗣	大東コーポレートサービス株式会社	品川
高梨 賢一	株式会社ビジネスプラス	渋谷
山崎 千裕	株式会社シンフォニア東武 押上事業所	墨田

障害者雇用職場改善好事例奨励賞 (2社)

身体障害、難病のある方などの雇用促進・職場定着に取り組んだ職場改善好事例(平成29年度募集テーマ)に応募した東京都内の事業所のうち奨励賞に入賞した事業所。
(敬称略)

事業所	所在地	所轄ハローワーク
社会福祉法人北野会	板橋区	池袋
株式会社DTSパレット	港区	品川

9月5日の「平成29年度障害者雇用優良事業所等全国表彰式」において、以下の事業所及び勤労障害者の方が表彰を受けられました。

厚生労働大臣表彰

❖ 障害者雇用優良事業所 (2社)

(敬称略)

事業所	所在地	所轄ハローワーク
JR東日本リネン株式会社	中央区	飯田橋
株式会社ツムラ	港区	品川

❖ 優秀勤労障害者 (1名)

(敬称略)

氏名	勤務先	所轄ハローワーク
米島 聡	朝日信用金庫 日暮里センター	足立

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構理事長表彰

❖ 障害者雇用優良事業所 (1社)

(敬称略)

事業所	所在地	所轄ハローワーク
スターバックス コーヒー ジャパン 株式会社	品川区	品川

❖ 優秀勤労障害者 (1名)

(敬称略)

氏名	勤務先	所轄ハローワーク
増元 章太	HOYA株式会社 マスク部門 八王子工場	八王子

障害者雇用職場改善好事例優秀賞 (2社)

(敬称略)

事業所	所在地	所轄ハローワーク
クオールアシスト株式会社	中央区	飯田橋
大東コーポレートサービス株式会社	品川区	品川

これらの表彰についてのお問い合わせはこちら

独立行政法人 高齢・障害・求職者雇用支援機構東京支部 高齢・障害者業務課
電話 03-5638-2794