



株式会社日本レストランエンタプライズ (東京都港区)

個人の特性や状況に応じた勤務時間や職務内容の設定により、意欲の向上と業務のステップアップを推進



- 1 相談・コミュニケーション
- 2 不安・緊張感の軽減
- 3 職域拡大
- 4 配置転換
- 5 職務遂行
- 6 社内研修



事業所の概要

昭和13年に設立され、本社は東京都港区にある。東日本エリアに支社、支店、営業所などを展開しており、事業所全体で92名の障害者を雇用している。

従業員数 約**9,000名**

精神障害者雇用の経緯

平成22年から全社的に障害者雇用の促進に取り組み、現在、就労支援機関を通じて精神障害者を雇用している。精神障害者が職場で活躍できるように、既存の業務を見直し職務創出を図るなどの職域開拓に努めている。

業種及び主な事業内容

旅客鉄道会社列車内食堂営業、車内販売営業、飲食店営業、ホテル弁当販売など

精神障害者雇用数・従事作業

精神障害者 **19名**

<従事作業>
商品管理業務、店舗での販売業務、ホテル厨房での調理補助業務など

活用制度・支援機関

[採用前]
トライアル雇用
[採用後]
障害者職業センター

精神障害者の雇用形態・勤続年数

雇用形態	正社員	週の労働時間に変動なし	2名
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート	週の労働時間が30時間以上	8名
	・アルバイト	週の労働時間が20～30時間未満	9名
		週の労働時間が20時間未満	

勤続年数	1年～2年未満	1名
	2年～3年未満	2名
	3年～4年未満	10名
	4年～5年未満	
	5年以上	1名

※1年未満 5名

取組の概要

	キーワード	改善前の状況	改善内容	改善後の効果
改善策①	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談・コミュニケーション 2 不安・緊張感の軽減 3 職域拡大 	Sさんは職場での緊張が強く、疲れやすかったことから、職場の定着に不安があった。	本人に過緊張の様子が見られた場合は、周囲から小休止や気分転換を促すようにした。また、営業所長はリラックスできる場面を作り、本人と従業員との対話を心がけた。	Sさんは次第に従業員と円滑なコミュニケーションが行えるようになった。また、正社員を目標とする意欲が生まれるとともに、新たにパソコン業務を担当するなど、業務の幅が広がった。
改善策②	<ol style="list-style-type: none"> 1 相談・コミュニケーション 4 配置転換 5 職務遂行 	ホテルで総務関係の業務を担当していたHさんが、上長との定期面談において、レストラン厨房への配置転換と洋菓子作りの業務を希望した。	配置転換に当たって、総務部の上長から、「誉めること、認めること」を重視した作業指導の実施などを心がけるよう、レストラン厨房の従業員に周知した。また、Hさん自らの担当業務を用意した上で、単独で実施できるように指導を行った。	Hさんは高い意欲をもち、業務に取り組むとともに、担当業務に対する自信と責任感が形成された。また、一部の洋菓子作りをHさんが担当できるようになるなど、スキルが向上した。
改善策③	<ol style="list-style-type: none"> 5 職務遂行 6 社内研修 	商品の品出し業務に慣れてきたAさんに対する業務のステップアップを検討することにした。本人は上長との定期面談で、店舗での接客・販売の業務を希望した。	上長から本人の障害の特徴や配慮事項を店舗の従業員に伝えるとともに、必要なフォローを行うように要請した。また、本人には、ロールプレイングなどを内容とした社内研修を受講してもらった。	Aさんは周囲のフォローを受けながら、高い意欲をもち、販売業務に対応できるようになった。



企業の声

▼ 幾田 守さん (総務部担当部長)

精神障害者の雇用は、組織内の各部署に対して障害者を積極的に採用するよう働きかけたことがきっかけになりました。しかしながら、現場では精神障害者の特性や対応の仕方が分からず戸惑う声があったことから、就労支援機関の協力を得て、現場の受入れ理解が進むよう取り組んでいます。当社は、鉄道を利用される方への販売対応を行っており、お客様の中には障害者もいらっしゃいます。従業員が普段から職場の障害のある従業員に接し、障害を理解するとともに、気遣いの姿勢や適切な対応が身に付くことによって、従業員の成長や顧客サービスの向上がもたらされるものと期待しています。

従業員の声

▽ Aさん (Bento営業部東京弁当営業支店) 【勤続3年】

入社当初は、飲料の品出し作業など、商品管理業務に従事していましたが、店長に仕事の希望を聞いてもらい、現在は東京駅のお弁当店で接客販売の仕事をしています。列車の出発まで時間がないお客様と接するため、急がされたりして大変ですが、自分のやりたかった仕事だったので大変充実しています。これからは販売の仕事だけではなく、さらに仕事の幅を広げていきたいと思っています。働き続けるために心がけていることは、しっかり睡眠を取ることです。

改善策紹介

改善策

1

キーワード

1 相談・コミュニケーション

2 不安・緊張感の軽減

3 職域拡大

特性に応じた職場内での配慮により、安定した勤務と職域拡大を実現

うつ病のSさんは営業所で旅客鉄道の車内販売用商品の管理に関する業務を担当していた。Sさんは短時間の勤務だったが、職場が慌しくなると過度に緊張し、ひどく疲れる傾向があった。このため、営業所長や周囲の従業員は、本人の様子に気を配り、顔のこわばりや激しい発汗など、過度に緊張する様子が見られた場合は、小休憩や気分転換を促すようにした。また、営業所長は普段からリラックスできる場面を作り、対話を心がけることで、Sさんが緊張せずに仕事上のコミュニケーションが行えるように努めた。勤続2年が経過した頃に、Sさんからいずれは正社員を目指したいという希望

があったため、事業所は新たな業務の設定と勤務時間の延長を検討することにした。Sさんはパソコンに詳しくことから、車内販売で用いる情報端末機のデータをパソコンにダウンロードし、売上データの出力や管理を行う業務を担当してもらうことにした。パソコン業務の実施によって、Sさんは週30時間の勤務を継続しており、現在も正社員を目標に業務のステップアップを行っている。



▲Sさんは午前中にパソコン作業を行い、午後からは商品管理の作業を行っている。本人の得意分野が業務に活かされており、周囲の従業員から頼りにされている。

改善策

2

キーワード

1 相談・コミュニケーション

4 配置転換

5 職務遂行

希望を尊重した配置転換と職務の設定により、意欲の向上とスキルアップを実現

Hさんは運営ホテルの総務部で、従業員の昼食準備、食堂の清掃、納品の立ち会いなどの業務を担当していた。入社から3ヶ月が経過した時に、上長との定期面談で、ホテルのレストランでフランス菓子作りに挑戦したいという希望が本人からあった。Hさんは、就労支援機関を利用していた時に洋菓子作りに関わっていたことから、事業所は本人の希望を尊重し、レストラン厨房への配置転換を検討することにした。Hさんの配置に当たって、総務部の上長から、「誉めること、認めること」を重視した作業指導の実施や活発なコミュニケーションを心がけてHさんに接するよう、厨房の従業員に

周知を行った。また、Hさんの業務内容は調理補助としたが、デザート盛り付けに関しては本人を担当者に位置付けた上で、単独で実施できるように指導を行った。Hさんは高い意欲をもち作業に取り組むとともに、盛り付け業務の担当であることに対する自信と責任感が形成された。現在、Hさんは一部のデザート作りを一人で担当できるようになり、さらなるスキルの向上に努めている。



▲デザート皿に盛り付けを行うHさん。レストランの厨房は慌ただしく、忙しい時は従業員間で口調も厳しくなる印象だが、Hさんの受入れによって、従業員の言葉遣いは穏やかになったほか、従業員同士の気遣いや配慮も形成された。

改善策
3

キーワード

5 職務遂行

6 社内研修

新規業務へのチャレンジを促し、業務のステップアップを推進

Aさんは、弁当販売などを行う部署で商品の品出しなどの業務を担当していた。業務に慣れてきたため、事業所はAさんの業務のステップアップを具体的に検討することにした。上長は、本人との定期面談で希望業務の聞き取りを行い、店舗での接客・販売の業務にチャレンジしてもらうことになった。Aさんを店舗で受け入れるに当たって、上長から本人の障害の特徴や配慮事項を店舗の従業員に伝えるとともに、業務中に必要なフォローを行うように要請した。

また、Aさんには、ロールプレイングなどを内容とした社内研修を受講してもらった。Aさんは、周囲のフォローを受けながら、対面販売に対応できるようになり、現在では、自ら、勤務時間の延長を申し出るなど、高い意欲をもち、業務を継続している。



▲店頭で弁当の対面販売を行うAさん。品出しの作業から自分が希望する販売の仕事への職域拡大が実現した。乗車時間が迫っているお客さんと接するため、慌てることはしばしばだが、周囲の従業員からサポートを受けながら、販売業務に従事している。

ポイント

事業所の定期的な面談は、精神障害者の健康状態の確認や職場で孤立感を招かないように対話を図るほか、スキルアップや職域拡大を図るための希望業務の確認などを目的に実施しています。

解説

『就労支援機関との連携』

精神障害者の雇用管理に当たっては、就労支援機関と連携を図り、精神障害者の職場以外の様子などを確認した上で、対応を判断しつつ実施している事業所が少なくありません。就労支援機関は、本人の病状や過去の状況などに関する情報を有していることから、情報共有を図ることで、事業所にとって一層適切な雇用管理を行えるようになります。当事業所では、雇用している精神障害者に対して就労支援機関のフォローを雇用後も受けており、具体的には事業所と就労支援機関との定期的な打合せを実施して、情報の共有を図るとともに、必要に応じて就労支援機関に本人の支援を依頼しています。また、勤務時間、出勤日数、業務内容を変更する場合には、本人を交えた三者が相談の上で決定するようにしています。



▲商品倉庫の一角で伝票整理を行うNさん。検品や段ボールの運搬などの倉庫業務全般を担当しており、勤続3年になる。バックヤードでコツコツと行う作業だが、自分に合った仕事なので負担なく頑張れると話す。