

## 生活協同組合コープかごしま産直センター（鹿児島県鹿児島市）

現場と管理本部が一体化した支援体制を整備し、相談できる仕組みを作ることによって職員の不安軽減に繋がり、安定した勤務を実現



キーワード

1 業務体制の工夫

2 社内サポート

3 不安の軽減

4 相談の工夫



### 事業所の概要

平成10年、既に稼働していたミートセンター、店舗物流センターにフィッシュ、ベジタブル、検査を加えた5センターを産直センターとして稼働する。現在は、3センターで障害者雇用を進めている。

従業員数 **190名**

### 業種及び主な事業内容

産直商品を中心とした生鮮食品の加工、配送

### 精神障害者雇用数・従事作業

精神障害者 **7名**

水産加工品や畜産加工品の製造と計量・袋詰め及びラベル貼り、コンテナ洗浄室での洗浄

### 精神障害者雇用の経緯

障害者雇用率の改善のため、平成24年に知的障害者を3名採用する。その翌年から本格的に障害者雇用を進め、精神障害者8名を含む10名の障害者を採用する。

### 活用した支援機関・企業内の専門人材

[支援機関] ハローワーク、障害者職業センター、障害者就業・生活支援センター、就労支援センター、障害者自立支援センター、障害者福祉サービス事業所  
[専門人材] 障害者職業生活相談員

### 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      |    |
|      |       | 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    | 7名 |
|      | アルバイト | 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 | 1年～2年未満 | 2名 |
|      | 2年～3年未満 | 5名 |
|      | 3年～4年未満 |    |
|      | 4年～5年未満 |    |
|      | 5年以上    |    |

## 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 | 1 業務体制の工夫<br>2 社内サポート | 精神障害のある職員の受け入れにあたり、個々人の様々な症状に対する知識が無いことや仕事の教え方、コミュニケーションの取り方などに不安をもつ職員が多かった。 | 支援機関を講師に招き、職員全員を対象とした学習会を開催。同僚となる職員には、症状などの情報を共有した。産直センター統括・障害者職業生活相談員を核として、各センター長、管理本部障がい者雇用推進担当者・人事教育部を内部3体制として整えた。    | 学習会などを行うことで、現場職員が理解を深め配慮を心がけるようになった。生活相談員が統括に相談・報告しながら行うことで迅速かつ的確に対応できるようになった。 |
|      | 2 社内サポート              | 精神障害のある職員について、作業上の課題があった。例えば、午前中の動作が緩慢になりがちなことなどがあり、本人も引け目に感じていた。            | 採用後2か月間は自由記述式の作業日報を毎日記入すること、退勤前の30分間ミーティングを毎日行うことで、各自の得意・不得意、心配事、同僚との会話の様子などを確認している。この情報は、本人の同意のうえ、現場で直接指示を出す職員とも情報共有した。 | 本人の考えなど個々に対する理解を深められた。悩みを本人から発信できるようにもなった。本人のペース配分における現場の配慮を求めることで、課題解決できた。    |
| 改善策③ | 3 不安の軽減<br>4 相談の工夫    | 採用2か月を経過すると、仕事も本格的になるため、毎日行っていたミーティングや自由記述式の作業日報の時間が取りにくくなった。                | ミーティングは、月2回に頻度を減らして実施、作業日報は、選択式の振り返り日報に変更した。併せて、どの部署にも属さない生活相談員一名が、障害のある職員の配置部署を日々見回り、声かけをした。                            | 徐々に自分の体調を客観的に振り返ることやその日の悩みなどを次の日に持ち越さないようになったことで不安が軽減され、安定した勤務に繋がった。           |



## 企業の声

### ▼ 高山 靖次郎さん (店舗事業本部 産直センター統括)



産直センターでは、現在26名の障害のある方々を雇用しており、障害に関しては基本的に開示してもらいます。障害を開示しないことを希望する方ももちろんおりますが、これは本人だけの問題ではなく、そのような気持ちにさせている環境の双方の問題だと思っています。そのため、障害のある一人ひとりを理解すること、フォローすることを念頭におき、個人の性格に合わせる、こまめに話をし、声かけを積極的にするなどし、話しやすい環境を整えるよう取り組んでいます。

従業員の中には、これまでのマイナスの経験が忘れられない方もおり、自己評価を正しくできていないように見受けられます。ここで働く中でプラスの経験を蓄積し、時間をかけて和らげていければと感じています。センターとしては、雇用した26名が定着できるよう、やりがいや責任感を持って仕事ができるように取り組み、彼らの前向きな働きぶりを産直センター内だけでなく組織全体に還元していきたいと考えています。



## 従業員の声

### ▽ 山田さん【勤続1年】 【コンテナ洗浄、怒ふき、液体補充等担当】



入社時は作業量の多さから焦ってばかりで、実際の行動や体力が頑張ろうという気持ちについていけませんでした。ジョブコーチとも相談し、配置転換を受け入れました。最初は戸惑いましたが、担当するコンテナ洗浄は、汚れが綺麗になりとても気持ちのいい作業でもあるので、自分に合っていて配置転換してもらい良かったと感じています。

### ▽ 淵之上さん【勤続1年】 【計量後の袋詰め、フライ用パン粉付け等製造担当】



入社して1年5か月が経ちました。入社直後は人との接し方や仕事が出来ないか心配でしたが、自分から話しかけたり、先輩から仕事を教えてもらったりすることで上達していききました。最近は周りからも誉められるようになりましたが、自分のできていない部分をできるように努力していききたいと思っています。

## 改善策紹介

### 改善策

# 1

キーワード

1 業務体制の工夫

2 社内サポート

学習会の実施、支援のための役割分担の明確化により精神障害のある職員の受け入れ体制を整備

精神障害のある職員の受け入れにあたり、個々人の様々な症状に対する知識が無いことや仕事の教え方、コミュニケーションの取り方に不安をもつ従業員が多かったため、障害者職業センターのカウンセラーを講師に招き、産直センター（ミート・フィッシュ・ベジタブル・物流・検査の5センター）職員全員を対象とした学習会を開催するとともに、同僚となる職員には、採用となった人の症状など具体的な情報を共有した。

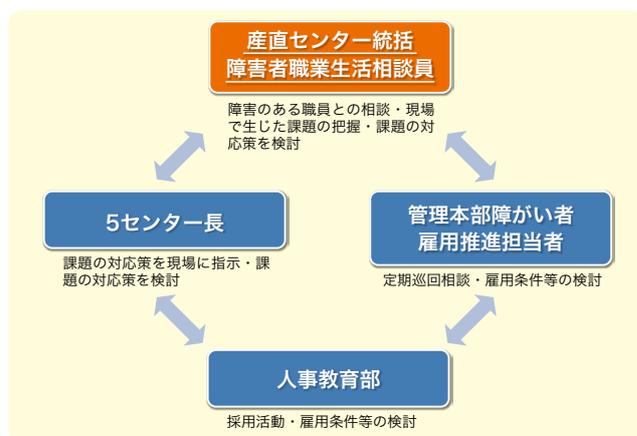
また、障害のある職員を一人前にするために、焦らず余裕を持って育てていきたいと考えていることから、障害のある職員の給与を本部経費とする仕組みを作ること現場に余裕を持たせ、支援の環境を整えている。

さらに、産直センター統括（障がい者雇用責任者）・障害者職業生活相談員（以下、「生活相談員」）を核として、各センター長、管理本部障がい者雇用推進担当者・人事教育部を内部3体制として整え、現場で生じた課題から組織的な課題まですべて対応できるようにした。

学習会などを行うことで、現場職員が理解を深め配慮を心がけるようになった。また、以前は、管理本部が個

別巡回して現場で生じた課題へ対応していたが、職員数の多くなった現在は、生活相談員が統括に相談・報告しながら迅速かつ的確に対応している。

課題の内容に応じて、ハローワークや障害者職業センター、障害者就業・生活支援センターなどの支援機関とも連携し課題解決を図っている。



▲産直センター統括、生活相談員を核とした内部3体制の役割

### 改善策

# 2

キーワード

2 社内サポート

職場定着に向けて作業日報やミーティングを行い、作業上の課題を改善

採用後、仕事に従事していると、作業上の課題がいくつか生じた。例えば、午前中の動作が緩慢になりがちなこと、組立作業が苦手なことで正確さを求めるあまり必要以上に確認することで本人の疲労が大きいことがあり、本人も引け目に感じていた。そのため、職場定着に向けて、採用後2か月間は自由記述式の作業日報を毎日記入すること、退勤前の30分間ミーティングを毎日行うことで、各自の得意・不得意、心配事、同僚との会話の様子など多岐にわたり確認している。これにより、本人がどのように考えて業務に取り組んでいるか、何に不安を感じているかなど

個々に対する理解を深められることができ、さらにこれらの悩みを本人からも発信できるようになる効果が見られた。

日報の確認やミーティングへの参加は、産直センター統括と生活相談員が行い、本人同意の上、現場で直接指示を出す職員とも情報共有した。その結果、ペース配分について現場の配慮が得られたり、本人の苦手な作業から得意な作業に配置転換するなどの対応をしたりすることができ、課題が解決された。



▲生活相談員崎さんがミーティング、見回り・声かけを実施



▲コンテナ洗浄に配置転換（⇒p.48～50）

## 改善策

### 3

## キーワード

### 3 不安の軽減

### 4 相談の工夫

## 現場による支援と本部による支援を組み合わせ、本人理解の促進と働きやすい職場を実現

採用2か月を経過すると、仕事も本格的になるため、毎日行っていたミーティングや自由記述式の作業日報の時間が取りにくくなった。そのため、毎日行っていたミーティングは、月2回の振り返りミーティングに頻度を減らして実施し、仕事での困りごとや要望、体調面の変化を聞くようにしている。

作業日報は、自由記述から選択式の振り返り日報に変更し(図参照)、時間的に効率よく行いかつ本人たちが抱えている悩みをすぐにキャッチする仕組みを作った。併せて、産直センター統括スタッフの生活相談員一名が、障害のある職員の配置部署を日々見回り、声かけすることで信頼関係を構築し、相談しやすい雰囲気作りや課題への対応を行った。当社で採用した精神障害のある職員の特徴の一つでもある、体調の悪い時でも頑張る傾向についても、日々の声かけで体調不良時には安心して休むよう伝えていった。

これらの取組の結果、徐々に自分の体調を客観的に振り返ることができるようになったことやその日の悩みや疑問などを次の日に持ち越さないようになったことで、悩みなどの不安も軽減され、安定した勤務に繋がった。

さらに、柔軟な勤務態勢(5勤2休から3勤1休への変更など)を取ることで、本人の体調に合わせた働き方を選択できるようになったことも勤務が安定した要因のひとつである。

このように現場の体制を整備することで、本部障がい者担当者が月4回巡回する相談において、普段聞くことができない意見を引き出すことができ、より一層本人の理解を深めることができるようになった。



## 従業員の声 ～ミーティングの効果～

ミーティングでは、他者とのコミュニケーションも含めた仕事でうまくいっていること・いないことを中心に意見交換しています。

淵之上さんは「ミーティングで気持ちが楽になる」、山田さんは「次からの改善策が見つかり前に進めるのが良い」と話しています。

| 産直センター振り返り日報  |    | 期間: 年 月 日 ~ 年 月 日                 |                       |
|---------------|----|-----------------------------------|-----------------------|
| FC            | MC | 名前                                |                       |
| (4/6)<br>(上)  |    | 仕事で困っている事はありますか                   | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 仕事を早くしてという事はありませんか                | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 体の調子はいいですか                        | よい ( ) ふう ( ) わるい ( ) |
| (4/7)<br>(中)  |    | 仕事で困っている事はありますか                   | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 仕事を早くしてという事はありませんか                | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 体の調子はいいですか                        | よい ( ) ふう ( ) わるい ( ) |
| (4/8)<br>(下)  |    | 仕事で困っている事はありますか                   | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 仕事を早くしてという事はありませんか                | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 体の調子はいいですか                        | よい ( ) ふう ( ) わるい ( ) |
| (4/9)<br>(大)  |    | 仕事で困っている事はありますか                   | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 仕事を早くしてという事はありませんか                | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 体の調子はいいですか                        | よい ( ) ふう ( ) わるい ( ) |
| (4/10)<br>(全) |    | 仕事で困っている事はありますか                   | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 仕事を早くしてという事はありませんか                | ある ( ) ない ( )         |
|               |    | 体の調子はいいですか                        | よい ( ) ふう ( ) わるい ( ) |
| 今週目標の達成度      |    | ①理出物の期限内提出、始業時間5分前到着              | ○                     |
|               |    | ②学習会に積極的に参加しよう                    | △                     |
|               |    | ③労災事故の目指して日頃から注意しよう               | ○                     |
|               |    | ④作業日報を複数的人で確認する                   | ○                     |
|               |    | ⑤風評を確認する時等、声かけをお互いにする             | ○                     |
| コメント          |    | ・アルコールの件は上司に確認しました。後日上司より状況を伝えます。 |                       |

▲選択式振り返り日報 (⇒ p.51,52)

産直センター 作業日報 期間: 年 月 日  
FC MC 名前

本日の作業内容 感想、質問などなんでも書いてください  
例)魚のパッケージ  
例)今日はじめて魚のパッケージをしました

1. シール貼り 2. 3回ほど貼った後にシールが剥がれてしまいました。貼る時に気をつけて貼りました。

2. 受付け 3. 受付けの時に、お客様から「お疲れ様です」と言われて嬉しかったです。

1. シール貼り 2. シールが剥がれてしまいました。貼る時に気をつけて貼りました。

受付け 3. 受付けの時に、お客様から「お疲れ様です」と言われて嬉しかったです。

▲自由記述式の作業日報採用後2か月間はこの様式を活用

日報を毎日確認することもコミュニケーションのひとつ。生活相談員等が確認し、各自の課題を把握する。

| 産直センター 振り返りミーティング報告書                          |    | 報告日 年 月 日 |     |
|---|----|-----------|-----|
| 日時  | 会場 | 参加者       | 欠席者 |
| 振り返りでの意見                                      |    |           |     |
| 参加者から出された意見を、誰がどのような意見を持っているか分かるように記載し、報告します。 |    |           |     |
| 意見に対しての返答                                     |    |           |     |
| 参加者から出された意見に対してどのように返答したか記載します。               |    |           |     |
| ミーティングで決まったこと(ルール、約束など)を記載します。                |    |           |     |
| 誰が生活相談員責任者かこの報告を確認し、コメントを記載します。               |    |           |     |

▲振り返りミーティング報告書 (⇒ p.53)