



株式会社ザグザグ (岡山県岡山市)

障害のある社員へのフォローを専任で行う社員を配置し、社内体制を構築することにより、精神障害者の雇用継続を実現



- 1 社内サポート体制
- 2 社内の理解
- 3 採用方法の工夫
- 4 勤務形態の見直し
- 5 支援機関との連携



事業所の概要

岡山県を中心に広島、香川、兵庫、愛媛、島根、徳島に調剤併設型ドラッグストアチェーンを展開。近年では、介護予防をテーマにしたパワーリハビリ型デイサービス「ザグスタ」をチェーン展開している。

従業員数 **2,599名**

業種及び主な事業内容

調剤併設型ドラッグストアチェーン

紹介内容

発達障害

従事作業

店舗内での商品陳列、メンテナンス、掃除、賞味期限チェック等

精神障害者等雇用の経緯

法定雇用率の達成のためだけでなく、障害のある社員が得意なことをいかして働くことが企業にとって大きな力になると考え、障害者雇用を推進している。当初は店舗で採用していたが、現在は本社でも採用しており、障害のある社員の働き方の多様性が広がっている。

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	5名	勤続年数	～2年未満	19名
		週の労働時間短縮等の変動あり			2年～3年未満	13名
パート・アルバイト		週の労働時間が30時間以上	16名		3年～4年未満	12名
		週の労働時間が20～30時間未満	31名		4年～5年未満	
		週の労働時間が20時間未満	2名		5年以上	10名

取組の概要

広域にまたがる各店舗での精神障害者、発達障害者の雇用に向けて、店舗及び障害のある社員へのフォローの専任体制を構築。ジョブコーチとの連携による採用時からの職場定着に向けた対応や社内体制の見直し・改善に取り組んだ。



企業の声

インタビュー

▼ 木村 和英さん (店舗支援部部長)



障害者の雇用義務を果たすためには、これまでの取組を根本的に見直していく必要があると考え、精神保健福祉士の資格を持ち、ジョブコーチの経験がある者を雇用し、採用担当者として配置しました。この採用担当者が店舗を後方支援する仕組みを作り、障害のある社員の「できること、できないこと」を正確に把握した上でのマッチング、業務上の課題解決への対応を行っています。

今後は、店舗勤務経験者が採用チームの一員を担えるよう、人材育成に取り組みたいと考えています。

▼ 畝森 直樹さん (店舗支援部部長付)



各店舗において障害者雇用を進めていくには、店長の障害者雇用への理解が重要であるため、店長会の場で障害者雇用に関する研修や各店舗における障害者雇用の取組状況の報告を実施しています。

今後は、採用から定着までを採用担当者がフォローする現体制を継承しつつ、さらに課題が生じる前に、本部から積極的な働きかけができるようにしていきたいと考えています。



社員の声

インタビュー

▽ 榎本さん (勤務2年：発達障害)

現在は、店舗の品出しを担当しています。最初の頃は商品の場所がわかりませんでしたが、今では商品の場所を案内できるようになってきました。

矢継ぎ早に指示を出されるとわからない部分が出てくると、初対面の方に会うと緊張して何も言えなくなってしまうため、最初は大変な緊張の連続でしたが、周りの方が優しく教えてくれ、徐々に慣れてきました。また、以前は発達障害者支援センターに相談していましたが、少しずつ相談の頻度が少なくなり、今では相談することもなくなっています。

今後は、医薬品の品出しができるようになりたいです。また、わからないことはメモをしっかりと書いて覚えていきたいと思っています。



▲左から井上店長、榎本さん、内田さん

▽ 井上 陽介さん (ザグザグ院庄店店長)

入社前にナビゲーションブック^{*}を本人から受け取ったので、書かれていることをスタッフに伝えました。採用後は、スタッフからの提案で日誌を作り、情報共有に役立てました (p27)。実際一緒に働いてみると、本人のできていないことが障害に起因するものなのか、意識次第で向上するものなのか判断がつかないこともありました。その時は、阿部さん (精神保健福祉士、ジョブコーチ経験者) に相談した上で対応の仕方を決め、信頼関係ができていないスタッフを中心に指摘するようにしました。本人が明るく前向きで、注意を素直に受け入れる様子があるので、スタッフも自然な対応ができるようになりました。

^{*}自分の障害特性やセールスポイント、事業所に配慮をお願いしたいこと等を説明した紹介文

▽ 阿部 瞳さん (総務部採用チーム)



店舗での障害者雇用のフォローに当たっては、本人との信頼関係が崩れないよう、注意してアプローチしています。私一人で3県を担当しているため、ジョブコーチ支援など支援機関を活用し、課題解決に向けて素早く対応するようにしています。また、各店舗の状況を見て、障害者が担当できる職務についても個別に提案していますが、最近では店長から「こんな仕事をやってもらいたい」といった話も出てきています。障害者雇用に積極的に取り組んだ店舗の事例は、年1回の店長会で店長に報告してもらい、社内への発信も心がけています。

改善策紹介

改善前の状況

【生じていた課題】

- ・店舗数が増加し、障害者雇用を推進する必要があったが、社内の理解、採用後のフォロー体制、支援機関に関する知識が十分ではなく、障害者の雇用が進まなかった。特に店舗では、「指導に時間を要する」、「他の従業員と同じ仕事ができるのか」と考える社員もいた。
- ・面接時に支援者の同席がない場合、障害に関する詳細を聞くことができず、本人からも診断名や必要な配慮について聞かないまま採用していた。

改善策

1

キーワード

- 1 社内サポート体制 2 社内の理解 3 採用方法の工夫 4 勤務形態の見直し

精神障害者雇用を進めるために、有資格者の雇用、社内での研修会の実施、採用方法の見直し、勤務時間の柔軟な設定により社内体制を整備

【採用担当部門の強化】

平成25年より、精神保健福祉士の資格を持ったジョブコーチ経験者を採用チームに配置し(以下「採用担当者」)、採用から職場定着までのフォローを専任で行えるよう、社内で障害者の受入体制を整えた。

【障害者雇用への理解促進】

全店舗の店長が集まる店長会において、障害者雇用に関する制度、採用前の実習や支援機関との連携の必要性、採用後の勤怠管理の仕方、業務上の課題が生じた時の対応方法について、採用担当者が説明した。

また、店舗全体の業務効率が上がる方法として、「人手が足りず手をつけられない業務」を選定すること、そして、その業務に対応できるか本人の特性とマッチングさせることを提案した。

障害特性については、実習や入社前に、店長に対して個別の障害状況を中心に詳しく説明することとした。

【採用方法の変更】

店舗での業務は求人票からイメージされる軽作業とは違い、実際は商品陳列に付随した様々な判断や臨機応変な接客が求められる。また、店舗によって店内、バックヤード、休憩室の環境が異なるため、応募前に店舗見学を実施し、職務内容や勤務場所を確認することで、入社後のミスマッチによる早期離職の防止を図っている。

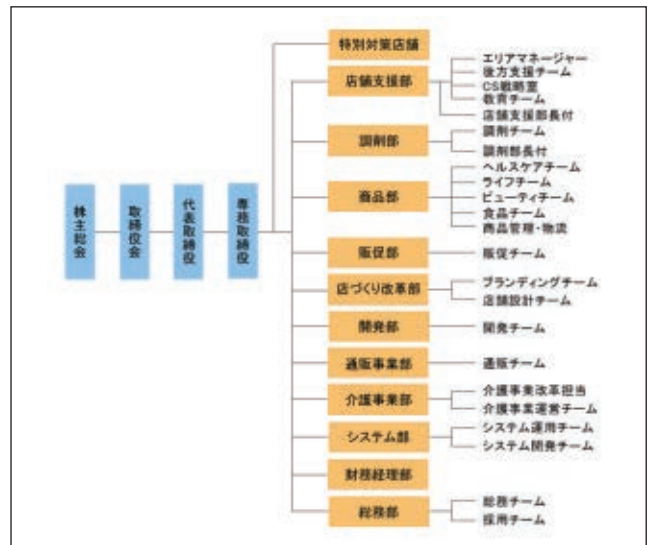
面接前にはハローワークや支援機関から障害特性や必要な配慮について採用担当者が聞き取り、その内容を面接担当者(エリア責任者、店長)に伝えている。採用前は支援機関の制度を使い、実際の勤務時間で2週間程度の実習を行った後、店長と採用担当者でフォロー体制を確認・相談し、採否を決定している。

【勤務条件】

従来は短時間勤務のみだったが、担当できる業務が増えた場合は、勤務時間を延長できるようにした。4時間勤務から6時間勤務へ、段階的に増やすようにしている。

改善後の効果

平成26年度に採用した精神障害、発達障害のある社員は、ほぼ全員実習を行った上で採用することができた。現在のところ、離職者は出ていない。最近では店長が中心となってスケジュールの工夫、チェックリストの作成、業務上のトラブルへの対処を行い、現場におけるナチュラルサポートが増加している。



▲総務部採用チームが各店舗の障害者雇用をフォロー

改善前の状況

【生じていた課題】

- ・採用時に障害特性を十分確認しなかったため、障害のある社員が無理して働いてしまい、長期欠勤する状況が見られていた。また、一緒に働くスタッフも「自分たちの対応が悪かったのではないか」と感じ、様々な不安が生じていた。
- ・障害のある社員が店長の異動によって精神的に不安定になり、離職につながるがあった。また、障害のある社員が、業務中に他の社員に遠慮してタイムリーに相談できず、本人が退職の意思を固めた後に本人が悩んでいたことを店長が知るなど、対応の遅れが見られていた。

改善策

2

キーワード

- 1 社内サポート体制 5 支援機関との連携

業務上の課題に対してタイムリーに相談できるようサポート体制を確立し、職場定着を図った取組

平成25年以前に採用した障害のある社員については、採用担当者が店長や障害のある社員から、勤務状況や障害特性を改めて確認した。また、採用時にナビゲーションブック（障害特性を説明する自己紹介資料）を提出した社員もいるため、採用担当者がその内容を一緒に働く社員に説明した。

採用担当者は3県の店舗を定期訪問して障害のある社員をフォローするとともに、随時、店長や障害のある社員からのメールや電話による相談にも対応している。さらに、各店舗社員の毎日の出勤状況を社内システムで確認し、欠勤が続いたら電話で状況を尋ねるなど早期の対応も行っている。

特に、店長の異動後には訪問頻度を増やし、障害のある社員の不安に対応するとともに、新しく赴任した店長

に対してこれまでの状況や対応方法を伝えている。

急な対応を要する業務上の課題が生じた場合、採用担当者の状況によってはすぐに店舗訪問ができないこともあるため、ジョブコーチなど支援機関と日頃から連携し、対応を依頼している。このような支援機関からの支援により、店長不在時でも他の社員が安心して対応することができる体制となっている。

障害のある社員が支援機関を利用していない場合は、不調のサインに自分で気づき適切に対応することができず長期欠勤につながるケースが多いことから、採用担当者が体調面で気づいた点を本人に伝え、自己の体調の振り返りをしてもらいつつ、大きく調子を崩す前に時短勤務に切り替えるなど店長と相談し対応している。

改善後の効果

採用担当者が現場と一緒に課題解決を図ることで、店舗の社員自らが適切な対応を取ることができるようになった。また、店長からの指導を受けて本人が取り組んでいる様子を社員が見ることで、障害のある社員に対する理解が深まり、一緒に働く社員のストレスも軽減された。職場定着の体制を整えることで、障害のある社員の継続した勤務につながり、離職率も減少している。

内田 仁美さん（ザグザグ院庄店）

楨本さんの仕事で良いところを褒め、注意すべきところは注意するようにしたり、「ありがとう」という言葉かけを意識的に行っています。その声かけに楨本さんはこたえてくれて、次第にできることも増えてきました。そのような様子を見て、私自身も励まされています。

日付	担当者
記入内容(具体的に)	
8:30 ○○○○	
9:00 △△△△	
できたこと	できなかったこと

▲日報にその日の状況を記入し、社員間で情報を共有