

平成27年度
障害者雇用
職場改善好事例

奨励賞

ヤマト運輸株式会社青森主管支店青森ベース店（青森県青森市）

障害者雇用を進めるため、障害者職業生活相談員と現場の社員がそれぞれの役割を担い、ナチュラルサポートを実現



1 採用方法の工夫

2 社内サポート体制

3 支援機関との連携



事業所の概要

ヤマト運輸株式会社は、「宅急便」事業を柱に展開しており、青森主管支店は、全国70ある主管支店の1つである。同支店は、青森県内に約30事業所を展開しており、県内を網羅するネットワークでお客様サービスを展開している。現在、同支店では、17名の障害者を雇用しており、同支店青森ベース店においても7名の障害者が勤務している。

従業員数 **約180名**

業種及び主な事業内容

運輸業（宅急便など）

紹介内容

精神障害

従事作業

- ・ 荷物の仕分け作業、構内における清掃作業

精神障害者等雇用の経緯

青森ベース店は、平成25年から本格的に障害者雇用に取り組み始めた。当時は、精神障害者雇用の経験がなく、どのように進めたらよいか分からなかったため、ハローワークを始めとした支援機関に相談、情報収集をした。現在も支援機関と連携し、実習を受け入れるなど継続的に障害者雇用に取り組んでいる。

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	3名
		週の労働時間短縮等の変動あり	
	パート ・ アルバイト	週の労働時間が30時間以上	
		週の労働時間が20～30時間未満	1名
		週の労働時間が20時間未満	1名

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

取組の概要

精神障害者の雇用経験がなく雇用の進め方がわからなかったため支援機関への相談、講習の受講、他企業の情報収集などを実施し雇用前に受入体制を構築。さらに、職場定着に向けて支援機関との役割分担を明確化して取り組んだ。



企業の声

インタビュー



▼ 山内 誠さん (青森主管支店 青森ベース店 副ベース長)

当社では、社会貢献活動の一貫として、障害のある方については、封入作業など簡易な作業による職場体験を行っています。主管支店では障害者雇用を継続的に進めていましたが、各現場では危険な箇所や様々なルールを覚えてもらう必要があり、無理だろうという決めつけがありました。ただ、実際に取り組み始めると、真面目な彼らの優れた部分に触れたり、体調の波がある部分を障害者職業生活相談員が支える様子や、長所を伸ばし短所をフォローすることで問題なくやれるという様子を見たりして、障害者雇用への手応えをつかむことができました。彼らの働きぶりを見て自分たちもしっかりしようと改めて思えるような良い効果が得られていることもあり、今後も前向きに進めていきたいと思っております。



社員の声

インタビュー



▼ 山田さん【勤続約3年】

担当業務：荷物の仕分け
勤務時間：7時半～13時

最初は仕事もわからず、体力的にも精神的にも大変でしたが、周りの人からの親切なアドバイスにより次第に慣れていきました。障害により気持ちの波が大きいので、気持ちが高ぶっている時は落ち着かせるように、下がっている時は他の方に仕事をお願いしたり、相談したりしています。現在担当する作業はまだ一部なので、今後は自分が担当できる範囲を少しずつ広げ、将来的には誰に言われなくても仕事をこなせるようにしていきたいです。



▼ 長谷川さん【勤続約4年】

担当業務：荷物の仕分け
勤務時間：7時半～13時

最初は重い荷物を持つため大変でしたが、徐々に慣れていきました。人間関係などの悩みは、林さん（グループ長・障害者職業生活相談員）やジョブコーチに相談したり、休憩時間に同僚と話をしてオン・オフをうまく切り替えるようにして対応しています。体調が悪いと眠れなくなりますが、今は安定して仕事をしています。今後は、以前の職場で従事していたパソコン業務を試みたい。また、家庭を持ちキャリアアップしていきたいです。



現場担当者の声

インタビュー



▼ 林 丈夫さん (グループ長、障害者職業生活相談員)

障害者職業生活相談員認定講習で支援機関の存在を知り、連絡を取りました。支援機関には、採用時のコーディネートや情報提供、採用後の相談を担ってもらっており、適宜情報交換をしています。支援機関のフォローにより職場への定着率が上がったため、最近ではできるだけ支援機関を利用する方向で進めています。相談員として対応できる範囲は限られており、新たな職務への配置の検討などは、やはり会社のトップや上司の理解があり、総合的な判断があったうえでうまく進んでいるのだと思います。雇用率達成だけでなく、このような状況と現場のサポートがあっとうまくかみ合っていくのかなと思っています。

改善策紹介

改善前の状況

【生じていた課題】

障害者雇用の経験がなかったため、障害者雇用に関する知識を持っておらず、不安が大きかった。また、具体的な方針を持って雇用を進めておらず、受入体制が構築されていなかった。

改善策

1

キーワード

- 1 採用方法の工夫 2 社内サポート体制 3 支援機関との連携

障害者雇用に関する理解を深め、基本方針を設定するなど必要事項を一つひとつ決めながら受入体制を構築

社内の障害者雇用を本格的に進めるために、事業所内の受入体制の構築に向けて、以下①～⑥に取り組んだ。

①障害者雇用に関する知識の習得

障害者職業生活相談員認定講習（以下「認定講習」）を受講し、障害者雇用に関する知識を習得した。また、事業所見学会に参加し、他の事業所の担当者と情報交換を行うことで障害者雇用への不安感を軽減することができた。

②基本方針の設定

当初は障害者職業生活相談員（以下「相談員」）1名が中心となり指導や相談等を行っていたが、相談員と本人とのマンツーマン体制による行き詰まり感があった。そのようなとき、現場の社員の中にも障害者雇用を理解しサポートできる社員がいることを知り、現場の上司や同僚が中心となるサポート体制に変更し、安定した受入体制の構築を目指した。地域障害者職業センターからも適宜アドバイスをもらい、社内におけるナチュラルサポートを形成していった。

③障害者職業生活相談員の役割分担の明確化

相談員は日々の見回りと声かけ、個別面談、作業指導担当者や採用担当者との情報交換、支援機関との相

談・調整の役割を担っている。現場で生じる日常的な課題等は、現場の上司が中心となって解決している。

④支援機関との連携

採用時にはジョブコーチ支援を活用し、専門的見地から意見をもらい、課題解決を図った。また、生活面での定着支援が継続的に必要な社員については、障害者就業・生活支援センターと連携するなど、職場外の相談窓口も整えた（下の図参照）。

⑤作業指導担当者（以下「担当者」）の配置

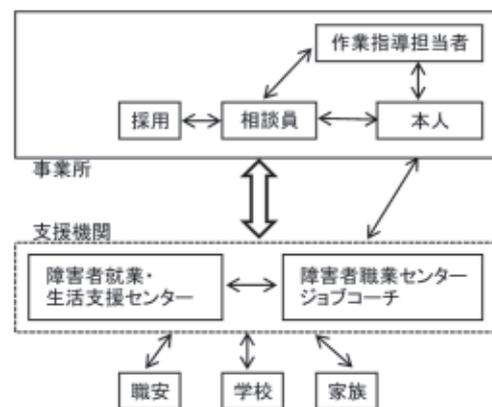
障害のある社員と同じグループから担当者を選定し、日頃の状況把握に努めている。勤務状況や会話を交わす中で普段と様子が違うと感じた時は、相談員に報告・相談し、担当者が問題を抱えることなく迅速な解決を図ることができるようにした。

⑥採用前の実習の設定

採用は就職面接会や養護学校などをとおして行い、採用前に作業内容、作業量、休憩の取り方などを支援機関と打ち合せ、2週間程度の実習を設定している。実習では各業務への適性、清掃作業の様子、挨拶・身だしなみなどを確認し、本人の意欲も加味しながら採用を進めた。

改善後の効果

相談員の役割をイメージするとともに、相談員のみがサポートする体制から現場の社員も一緒にサポートするようなナチュラルサポートを目指すなど、障害者雇用の取組の方向性を明確化することで受入体制が構築され、社内の障害者雇用への理解が進み、本人たちの働きやすさと社員の安心感を醸成することができた。



▲現場の上司等が中心となる受入体制を構築。相談員との役割分担を明確にした。

改善前の状況

【生じていた課題】

精神障害に関する知識がなく、接し方や配慮の仕方、職務内容など具体的な対応方法が分からなかった。また、採用後は、本人が「自分は周囲に迷惑をかけているのでは」と自分を責めてしまい、精神的に落ち込む面も見られた。

改善策

2

キーワード

2 社内サポート体制 **3** 支援機関との連携

支援機関と連携し、具体的なアドバイスを受けながら、個々の状況に応じた対応をすることで継続勤務を実現

障害者雇用をどのように進めるのがより良いのかわからなかったため、認定講習で知った地域障害者職業センターに相談をした。採用面接にはセンター職員が同行、本人が理解しやすい指示の出し方、配慮点などを説明してもらった。疲労の蓄積など体調面を考慮し、週5日/1日5時間の勤務で無理なく働けるよう設定した。

採用後は、担当者や相談員、同僚から積極的で自然な挨拶や声かけを行い、障害のある社員からも気軽に相談しやすい環境が整うよう心がけた。担当者は本人の様子を見て、疲労度によっては休憩を促したり、体調が悪そうな時には相談員に連絡するなど目を配った。また、相

談員、担当者が月1～2回程度の面接を設定し、内容に応じて本人の不安や問題を現場に伝えたり、支援機関に相談を依頼するなどした。このような素早い対応により、本人の不安を軽減した。

業務面については、荷物の発送等を担当する新入社員に必ず配布する、作業上の注意点等を示した作業ハンドブック（写真）を用いて作業のポイントを確認するとともに、担当者が実際にやってみせて、作業のコツを具体的に助言することを繰り返し行い、作業に慣れてもらった。さらに、作業のミスが生じた時には都度の振り返りやメモを取るよう促した。

改善後の効果

現場での働きかけや支援機関との連携により、障害のある社員が働きやすい環境を整備した。さらに、個別相談を通じて障害のある社員の不安等を吸い上げ、素早く対応することで本人の不安を軽減し、安心感が醸成され、継続勤務を実現することができた。

紹介

合同研修会の実施

社内の障害者雇用への関心をさらに高めるため、障害特性をテーマにした研修会を障害者就業・生活支援センターに依頼しました。近隣の企業からも同じ要望があったため、合同研修会とし、5社程度が参加しました。研修により、社内の障害理解が一層進んだのと、皆同じような悩みを抱えながら障害者雇用を進めているのがわかりあえ、今後にかすことができる手応えを感じました。



▲作業ハンドブック