

□障がい者雇用に関する講演会（平成 26 年度教育研究活性化事業）

「働きたい！を応援する企業からのメッセージ～ハートフルプロジェクトの取り組み～」

講師：成澤岐代子様（株良品計画）

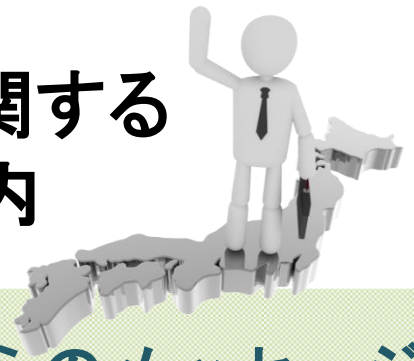
日時：平成 27 年 3 月 1 日（日）10：00～11：30

障がい者雇用、合理的配慮に積極的に取り組んでいる企業【良品計画】様から講師をお招きして、精神障がいや発達障がいのある方が店舗にて主体的に働く現状をご紹介します。採用から、店舗での配慮、これまでの仕事の見直しを通じた環境整備など、先駆的な取り組みについて知ることが出来ました。また、今後の雇用のあり方について考える貴重な時間を過ごすことが出来ました。

↓次ページにポスターと講演録を掲載しています。



障がい者雇用に関する 講演会のご案内



働きたい！を応援する企業からのメッセージ
～ハートフルプロジェクトの取り組み～

■ 日 時:平成27年**3月1日**(日)

10:00～11:30

■ 場 所:高知大学メディアホール(朝倉キャンパス)

高知市曙町2-5-1メディアの森 6階

■ 講 師:成澤岐代子氏

(株)良品計画 総務人事担当人事課 顧問

特定社会保険労務士

■ 定 員:100名 ※事前の申し込みをお願いします。

■ 参加料:無料

どなたでもお気軽にご参加下さい。

※ 参加ご希望の方は、別紙のFAX用紙または、
TEL;088-888-8037(9時～16時)、
e-mail; shugakushien@kochi-u.ac.jp担当:大西まで
参加人数をお知らせ下さい。

会場の都合上、2月25日(水)までに申し込みを
お願いします。

主催:高知大学総合教育センター修学支援部門
高知大学保健管理センター



(株)良品計画は障がい者雇用、合理的配慮に積極的に取り組んでいる企業です。

「働きたい！を応援する企業からのメッセージ」
～ ハートフルプロジェクトの取り組み ～

日 時：平成 27 年 3 月 1 日（日曜日）10：00 ～ 11：30

会 場：高知大学 朝倉キャンパス メディアの森 6階 メディアホール

講 師：成澤 岐代子 氏（株良品計画 総務人事担当人事課 顧問 特定社会保険労務士）

（講演内容を抜粋し見出しを付けました）

みなさん、おはようございます。ただいまご紹介いただきました良品計画の成澤と申します。今日はこのような機会をいただきまして本当にありがとうございます。当社のハートフルプロジェクト活動をみなさんにお伝えしこれから働かれるみなさん、支援をされている皆様の少しでも当社の活動が参考になることができればと思いますのでどうぞよろしくお願い致します。

<良品計画ハートフルプロジェクトの紹介>

ではお手元に資料がございますので、こちらにそって進めて参りたいと思います。

では簡単に当社の概要をご説明させていただきます。良品計画という会社の名前だけだとご存じない方も多いかと思いますが、全国に無印良品の店舗を展開しており、現在はアジアを中心にヨーロッパ、アメリカにも出店しております。

主に、無印良品を中心とした事業の運営、商品企画、開発、卸しの事業を行っております。向かって右側に図がありますが、こちらが当社が掲げている良品ビジョンです。こちらに仕事・風土・目標・幸福の4つの旗が書いてありますが、良品計画で働く社員の永続的な幸せを目標として、社員一人ひとりが目標にチャレンジし努力して、そしてその達成した時の充実感をみんなで共有して図ろうという風土が当社の良品ビジョンとなっております。この目標が、当社の障がい者雇用のハートフルプロジェクトにも大きく関係してきております。

障がい者雇用の状況ですが、2000年当時0.41%の雇用率だったため、ハローワークからの指導があり、同年に社会的な義務責任のため障がい者雇用をスタートしました。身体障がい者、知的障がい者を中心に簡単な入力業務からスタートしました。障がい者雇用は初めてのことであったので、どんな仕事をしていただいたらよいのか迷いながらスタートしました。1つの部署にて障がい者の方に勤務していただき、そこに相談員等を配置しておりましたので障がい者の方と関わる一緒に働く人、仲間というのは本当にごく限られていました。

そうした雇用状況の中で当社も無印良品店舗が広がっていき、障がい者雇用率も、一部署というだけでは雇用にも限界があり、また先ほどご説明した良品ビジョンに基づいた障

がい者雇用を、もう一度再認識して取り組んだのが 2009 年です。ここから本格的に、本当の意味の障がい者雇用を考えてハートフルプロジェクトが発足されました。

ハートフルプロジェクトの大きな目的は「共に一緒に働く」「仲間と一緒に育つ」ということです。まずトップダウンである当社の会長をリーダー、社長を副リーダーとし、トップダウンから障がい者雇用を推進してきました。

2009 年スタートのハートフルプロジェクトでは、新しい取り組みとして店舗に職域を拡大しました。店舗で障がい者の方がどのようなお仕事ができるのか、お客様対応といったところでやはり店舗では本人も店舗もストレスではないかという話もありましたが、やってみなければ何もわからない、「一緒に育つ」のであれば、仕事を切り出してこれからみんな共々頑張っていこうということで、2009 年に店舗で初めて雇用をスタートしました。

2013 年販売部のダイバーシティとこちらに書いてありますが、ハートフルプロジェクトは会社全体での取り組みではあってもやはり人事部が主導してやっていたところ、店舗を管轄する販売部からさらなる取り組みがスタートしました。プロジェクトスタート時はハートフルプロジェクトリーダーとして人事から障がい者を雇用する店舗を任命していましたが、みんなの考え方が少しずつ変わり、店舗から採用の希望をとり、希望店舗の店長と人事で面接を行い採用を決定するようになりました。

雇用率の達成目標についてはもちろん数字が目標ではありませんが、2013 年には 3%、2014 年には 4%。2015 年には今年 5%を目指してともに働いていこうといった目標ができました。実際こちらの表にありますように、2009 年は全社で 1.44%、店舗に 2 名だったハートフル社員が現在は 190 名にもなりました。2015 年 2 月末で 4.2%の雇用率となっております。その内訳ですが、こちらの図にありますように、本部では 25 名そして店舗が 190 名。計 215 名の方が全国の無印良品の方で働いて下さっています。障がい者の種別ですが、知的障がい者が 35 名、身体が 23 名、精神障害の方が 157 名と、精神障害の方がとても多く、全体の 73%の方が店舗で働いて下さっています。店舗数としては、一人一店舗というところが多いですが、積極的に採用したいというお店においては規模に関わらず 3、4 名おります。発達障害の方が全体 215 名のうち 45 名、その中で精神の保健福祉手帳をお持ちの方が 35 名、療育手帳等をお持ちの方が 10 名、計 45 名の方が、本部あるいは店舗の方で働いております。

そして次にハートフルプロジェクトというのをもう少し詳しくご説明をさせていただきますと、目標、目的は先ほどお話しましたように、義務的に障がい者の雇用率を上げるということではなくて、当社のビジョンの実現のために行うということ。それから職域拡大ということで、一か所に集中するのではなくてみんなと一緒に共に働くという大きな目的となっています。障がい者が困っているのを助けるのは当然ですが、障がい者だけでなくお互いに補う、信じ、助け合い共に育つということが目標となっております。

当社は店舗間の異動がとても多く全国型の転勤があります。そうした中で店長が大体 2.3

年に一度転勤をします。障がい者の方は不安になられるのでキーパーソンが必要といわれますが、当社のように店長が異動するというのはマイナスではないか？というのによく言われていました。しかしむしろマイナスではなく、プラスの方に考えますと、店長が異動することによって前店舗で障がい者の方が頑張っていたので次の店舗に行ってもまた採用したい、一緒に働きたいと思い、その店長が異動することによって次の店舗でも採用する、といったように障がい者雇用がまた広がるといった効果があります。また店長だけでなく、障がい者の方と一緒に働いていたスタッフが店長となった時、共に働いた経験を生かしたいということで、今、各店舗からの採用がとて多くなっております。

先程もキーパーソンというお話が出ましたが、必ずしも店長がキーパーソンである必要はないと思っています。それももちろん必要なことですが、障がい者を支援してくれる支援機関の方が店舗に行ったとき店舗のスタッフを見て、店長以外で障がい者のフォローをしてくれそうなスタッフに職制に関係なく支援の方から少しお願いをするといったことがあります。よってそういったキーパーソンという考え方も、少し違った見方、転換をするとまた新しいことが生まれるのではないかと考えています。

プロジェクトでは、2009年から日々どのような活動をしているかを周知するというのも必要です。それによって雇用が広がっていくということもありますので、当社では良品集会という、1年に2回全店長、全幹部を集めて大きな集会がありますが、その集会のときに会長また社長から、このハートフルプロジェクトの半期ごとの実績を紹介してもらっています。また2009年当初は、良品集会の場でハートフルモデル店舗として任命した店長に会長から任命証が渡されました。それ以外にも社内報等で、取り組みの報告をしたり、実際に働かされている障がい者の方と店長を、自分が今、頑張っていることを発信をしてくれています。

<どのような人材を求めているか>

現在障がい者の方が増え皆さん頑張って勤務していただいています、その中で当社がどのような人材を求めているのか、採用のポイントはどこなところかですが、今、当社では面接のみです。2000年当時は筆記試験等さまざまな試験を行っていましたが、人物というのが大事であり、障がい者の方は得意不得意なこともあります、そういった不得意なところを見るのではなくて、やはりその方の人柄人物を見て、例えば不得意な所は、そこはみんなで配慮する、助けてあげる。そしてこれができないと決めつけるのではなくて、障がい者の方も本当に日々努力もされています。そういった中で目標を決めてそれが少しずつできるようになったということも多いです。そういった時にやはり働く意欲、頑張りたいという気持ちがとても大切だと思うので、人物を重視していますので筆記試験等は一切行っておりません。面接の中で見るのは、やはり働く意欲、頑張りたい、仕事をしたいという気持ちがある人。特にご家族の方とか、支援機関の方が、もうそろそろ働きなさいといったことで、背中を押されてやる方というのは、なかなかやっぱりそこがこう、長続

きしない所もあります。ご自身が本当に働きたいという気持ちがあると本当に頑張れると思っています。当社で見ているのは、頑張りたいと働く意欲のある方、あともう一つは障がいを受容できている人。これが当社ではとてもポイントとなっています。

やはりご自身のこと、特性を理解している人は、自分が困ったことを発信できると思います。理解受容ができている方が就労定着するポイントにもなるかと思っています。

そしてもう 1 つ採用のポイントとしてあげられるのが、無印が好き、無印の商品が好きな人ということです。これから大学生の方が就職をする際に、やはりその会社が好きであること、その考え方が好き、仕事をするために働くというのはもちろん重要ですが、その会社を好きであることが、より自分をステップアップすることができるのではないかと思っています。実際に当社で今、発達障害者の方 45 名が勤務しております。45 名もの発達障害の方をなぜ採用されたのでしょうかと聞かれることがあります。面接をしている中で、当社の求める人材にマッチングしたのが発達障害者であったということです。発達障害の方は面接試験でなかなか自分の思うことが伝えられないと言われてますが、面接で見るのは上手に流暢にお話ができるということではなくて、先ほどもお話ししたように働く気持ちが強い方、本当に真面目に一生懸命取り組むその気持ちだとか、ルール規則を守る方が面接をしている中でわかります。そこで発達障害者の方が自然と増えていったという形になっています。

精神の手帳の方は体調に波があり、休職や退職になられる方もいらっしゃいますが、発達障害者の方は体調も安定して勤務されている方が多いです。ご自身自分のことをしっかり理解されて働いているので発信もできます。前向きに努力もしていますし、ルールも守って下さって、集中力も高いといった点では、当社が求める人材像としてとても合致しているのかと思います。

店舗では簡単な接客というのを行ってもらっています。発達障害の方は接客とか人のコミュニケーションが苦手ということがありますが、それが全て人と話すことがダメというわけではもちろんなく、もともとはとても好きだけど、ここがちょっと苦手意識があるとか、でもやってみたいという気持ちの方もとても多くいらっしゃいます。ですので、接客が苦手ですのでお店では働けないということではなくて、もちろん一般的な特性ではあげられますけれども、例えばとっさの対応がなかなか難しいというのがありますので、それをあらかじめ、こういう質問をされたらこういうご案内をして下さい、と指示をしています。もちろん当社も高い接客を求めているわけではありませんので、お客様に例えば、商品を店頭で整理をしていた時に品出しをしていた時にお声を掛けられたら、係の者になりますので少々お待ちくださいと、と伝えています。それでもお客さんが言ってきたら、すぐ隣にいる、傍にいるスタッフに繋がしましょう。このように予め定められたルールをきちんと手順があれば可能となっておりますので、そういった意味では全く最初からこの仕事の職種はダメということではなくて、興味があるとかやってみたいということがあれば、きっとそれは可能になることだと思いますので、あまり仕事を限定するということを考えない方が

良いのかと思っています。

求める人材像の続きですが、先ほどからお話していますように、やはり当社として求めているものは障がいの種類だとか、軽さ重さとかではなくて、自分の目標を持って働きたい、スキルアップを目指したいという方の気持ちがとても重要になると思います。売り場に出て接客をやりたいも気持ちがあるけれど、自信がない、お客さんに声掛けられたらもうドキドキしてどうしよう、そういった方はもちろんたくさんいらっしゃいます。その場合にはいきなり店頭立つのではなくて、サポートを受けながら少しずつでも時間をかけて、店頭に出て行く方もいらっしゃいます。

例えば、当社では倉庫が狭いので、なかなか倉庫だけでお仕事ということがないのですが、例えば最初は倉庫の中で色々な商品を整理をしているうちに、商品を覚えることができます。覚えることによって、例えば店頭に出た時にお客さんに声掛けられた時に自分でもある程度答えることができるという様に、いきなり店頭に出ることはなく、倉庫で働かれてそれから店頭に出られる方もいます。そうした中でやはり向上心とか謙虚な気持ちを持って頑張るといった気持ち、意識が大切なのかと思っています。

<取り組み例>

店舗、本社東京でも発達障害者の方が頑張って仕事をして下さっていますが、店舗の取り組みを少し説明させていただきます。採用選考方法ですが、2009年のハートフルプロジェクトが発足した時は、人事課と販売部長がスクリーニングをしていました。2013年には販売部からの声により人事と採用希望の手を挙げてくれた店長と二人で面接をしています。今までは採用の決まった方をハートフル店舗に任命した店長にお願いをする方法だったため、店長にとっては最初の面接の段階で見ておらず、その方の特性を事前に理解することができませんでした。そこで今は面接の段階から店長が自分の目で見て、自分の店舗に合う人、その人の特性から活躍できる仕事の切り出しを考えたり、よりよいマッチングをするために、店長と私で面接をしています。

就労支援機関に関してですが、中には必要のない方もいらっしゃいますけども、やはり、働いてみて悩みが出ることもありますし、問題が出てくることもあります。それは会社側もご本人側も双方だと思いますので、そうした時に双方をうまく繋げてくれるのが、この就労支援機関の役割だと思っています。そういった方が間に入って、当社の足りない所を指導してもらって、障がい者が困っていた時に助けてくれる、そういった意味で就労支援機関というのはとても当社では重要になっています。特に今、店舗では全国展開をしていますので、例えば東京であれば、何か悩んでいるとか、辞めたいとかそんな時は私の方がすぐそのお店に行って障がい者の方と面談をすることができますけれども、地方だとなかなかそこまで行けない時に、就労支援機関の方がいらっしゃると、連絡をして、今困っているというところを、みんなで話し合いをして、解決に向かっていく為にも、ここに就労支援機関の存在の重要性が出てくると思います。

そして、採用が決まって店長への説明、初めてハートフルの方と働く店長おりますし、一緒に働いていたけど、実際店長になった時、どういう雇用管理をしてよいか、ということももちろんありますので、人事から障がい者雇用についての説明をしております。その時私の方で心掛けていることは、一般的な色々な障がい者冊子を見て一般的な特性として理解することはもちろん必要ですけれども、やはり精神障害者のそれぞれの特性を文書だけで見ると不安感や先入観を持ってしまいますので、実際にはその方の得意とか不得意なことがどんなことであるか、例えば同じうつ病の方でも全員が同じうつ病の症状があるわけではない、この人にはこの人の特性があるといった形で説明をしております。そこで、あまり偏見とか先入観を持つこともなく、壁を作らないように説明をしております。

そして、もう一つポイントとしましては、プロフィール表の作成を依頼しております。15分ほどの面接の中で、人物重視と言いながらも面接だけではその方の特性を理解するのはむずかしく、そこで実際に採用が決まりましたら支援機関の方に配慮事項とか、特性を記載したプロフィール表を作ってもらっています。このプロフィール表は支援機関の方が勝手にご本人の了解無くやるのではなくて、ご本人と相談をして、スタッフのみんなに伝えたいということをもとめてくれています。最近では自己理解とか自己受容がしっかりできている方がとても多いので、ご自身がご自分でこのプロフィール表の作成をして、自分の言葉で発信をされている方がとても多くなってきています。またその内容を朝礼等でご自身で自分の特性をお話したいという方もいらっしゃいます。

自分の特性をしっかりとしたこうした文章にして書いてくれているので、当社としても一緒に働く前に双方の理解ができていると、働き始めてからのところで問題が軽減されるのかと思います。もちろん実際に働かれて色々なことに問題にぶつかる場合もありますけれども、こうして事前に特性をきちんと発信するという事はやはり定着するためのポイントでもあるかと思います。

そして少し戻りますけれども、採用前としてジョブコーチの依頼というのもしております。これはもちろん会社が一方的にするのではなくて、ご本人及び支援をしてくれる方の依頼があってジョブコーチを依頼しています。ジョブコーチの使い方も様々でありまして、勤務において問題が無い方はただ精神的に悩んでしまうといった時、ジョブコーチにお昼休みに来てもらって話を聞いてもらうとか、帰りにお話を聞いてもらっています。また仕事面で、聞いて習ったことになかなか時間がかかるとか、そういった所で不安がある方はジョブコーチと一緒にお店の方の仕事を一緒に入って、一緒に指示理解の方をしてもらうといったことがあります。

そして、勤務時間、休憩時間についてもこちらもとても重要で、初めてのこのことの変化に対応がとても時間がかかったり、二次障害として、うつを発症されている方もいらっしゃいますので、そういった方にとっては勤務時間はやはり短めからスタートをしております。店舗ではパートナー契約をしていますが、7.5時間という最大で勤務するのではなくて、

一週間に20時間を目途にスタートすれば、徐々に増やしていても、反対に増やし過ぎたので減らすということもできます。ご自身の体調、希望に合わせて勤務時間、それから休憩時間等を決めております。

朝はどうしても苦手ですと言った方はお昼から勤務してもらっていますし、反対にリズム良く正しい生活をしたいという方は、必ず夕方にはお家に帰れるような時間に勤務を設定しております。そういった意味では店舗の営業時間が長い中でどの時間帯に働いていただけるとかというのは、当社では自由が効くので、そういった意味でも店舗での仕事というのがうまくマッチングしているのではないかと考えています。

また採用後に、東京、大阪等と同じ時期に契約した方は本部で集合研修を行います。それは例えば一店舗一人というところでなかなか不安感が多い中、横との繋がりを、店舗は違うけれど研修の場で、メールの交換等連絡をし合いこれから頑張っていく、お互い励みになってもらう。それからお店の方で働くに際して笑顔、挨拶の基本的なところを、各店舗での研修の前にあらかじめ本部で研修をしておく、自分自身でも少し安心してお店の方で取り組めるかと思えます。

<職場定着について>

働き始めから最初の二週間で職場の定着のカギと書いてありますけれども、本当に不安なことが普通の方でも一般の方でもなかなか新しい会社に入ると、自分の立ち位置がわからないとか、仕事が初めてのことで何をしたいかわからないとか、不安だらけです。そんな時に、やっぱり最初の二週間というのは特に不安なことが募ってきますので、そこで、ハートフル情報共有シートというのを当社で作っております。そこにプロフィール表に書いて下さった特性を、また仕事上特に必要とされることをその共有シートに記載し、社員間でそれを共有します。例えば、社員とかもシフト制なので必ずしもハートフルの方と勤務が一緒というわけではありません。そうすると、先ほどもキーパーソンのお話をしましたが、店長とはいつも同じ勤務体制ではなくその都度キーパーソンが変わってしまう。そういった時に、やはりこの方には理解してもらっても、この方には理解してもらえないとまた悩んでしまわれるので、社員の中でこの情報共有シートに特性等を記載しているとこの新しい仕事は少しまだ難しいので避けるようにとかっていった形で、共有シートを利用しています。例えばなるべく決まったスタッフから指示をするようにということだとか、体調が悪い時は早めに自己申告、休憩、もしくは早休、早退を検討するといったように、いくつかその方の特性を共有シートに書いて、日々皆が共有してその方をフォローしていくといった形を取っています。また働き始めのサポートとして、やはりその不安な点を当日中に一行、一言でいいので様子を書いてもらって、店舗側でもそれに対してコメントをする、その日に解決をできることはするといった形で働き始めのサポートをこの共有シートで行っております。

次に実際に仕事内容として、どんな仕事を店舗で行っているかと申しますと、こちらに

書いてありますように店舗には本当に様々な仕事があります。品だしからスタートする場合は多いですが、それぞれの特性に応じてその後すすめていきます。

異動（職種、店舗規模）のマッチングについてですが、これはここ1, 2年前から行っているのですが、新しい環境に対応していくのは発達障害の方は難しいとは言われますけども、違う場所に行くことがストレスになることはあったとしても、それ以上にこんな仕事をしてみたいとか、よりスキルアップのためにやりたいことがあるといったような場合は、その環境が変わってでも自分の目標を目指すために異動を行っております。

こちらの表に記載しているアスペルガー、ADHD等それぞれの雇用管理方法ですが、にこれは一般的なことなので、先ほどからお話ししていますように、それぞれ人によって特性が違います。よってこの表にあるような必ずこれにそって雇用管理してくださいといったことではなく、特性をみて対応していくことが大切です。作業面だけではなくて、コミュニケーションの部分だとか、体調、メンタル面といった様々な面からフォローをしていくことがポイントとなります。発達障害の方は頑張り過ぎて、集中し過ぎてということもとても多いですので、そこをしっかりと多方面からフォローしましょうというお話をしています。

こうして障がい者の方が日々頑張ってくれている中で、今当社では評価昇給制度というものも定着のための大きなポイントだと思っています。先ほどもお話ししましたが、これができないというのももちろんあるかもしれませんが、少しずつやればできるようになることも多いし、周りの環境を見ながら働くことで、周りのスタッフの動きを見ながらできるようになっていることもとても多くあると思っています。その為に仕事に自分の目標を持ってチャレンジをしていくというのは必要であり、そのチャレンジをしてそこに到達したときにお給料が上がっていくというのはとてもモチベーションも上がることだと思います。ですので、評価昇給制度に力を入れています。何も難しいレベルを求めているわけではもちろんありませんので、それぞれの特性に応じたところで自分の目標に向かって頑張ってくださいというのがとても必要となっています。大きくこちらに3つありますけれども、本部の場合だと年棒契約で年に2回の評価等を行っております。店舗の働いている150名近くの方がこのステップアップシートというのをを用いて年1回行っています。このシートを見ると本当に日々みんなが目標を決めて頑張ってくれているんだ、というのがとてもわかるものがあります。

当社に入社し長く勤めていただきたいというのはもちろん思いますが、自分のそれぞれの目標があればその目標に向かって、経験の場として当社に勤務していただくことも応援していきたいと思っています。つい1週間前に大阪の何店舗かで、みなさんの声を聞いてきたところ、「これからの目標は何かありますか?」と尋ねたら「申し訳ないのですが、と、私はすぐか、何ヶ月後か1年後かわからないけれど、自分の目標を実現させたい、それは自分が今まで頑張ってきたこと、失敗したこともたくさんあり、それを、反対側の支援の立場に立って自分と同じ障がい者の方の支援をしていきたい、支援機関で私は働きたいん

です。」という風におっしゃっていました。自分の目標に向かって当社で勤務したことが何か役に立つことができればそれも障害者雇用の1つではないかと思えます。

そうは言っても雇用定着してくれることは、何よりですので、そういった意味では雇用定着のポイントとして会社側がきちんと体調とか生活に合わせるとか、特性に合わせて、合わない仕事を無理やりにはさせない。仕事を作っていくとか、最後のここのスキルの客観判断というのもとても重要となります。求めるものが高い方が多いですが、やりたいことの目標はとてもいいことですけど、まだそのレベルには達してないといった時に、ぐたまだこの部分は勉強してから頑張ってみましょう、といったように客観的な判断というのもきちんと伝えていかないといけないと思えます。そこでまたご本人も悩んでしまわれることがあると思えますので、そういった所が雇用定着のポイントと当社では考えています。

会社がいくら努力をしてもできないこともたくさんあります。ご本人が努力してもそれだけではできないので、ご家族だとか、支援機関とか全部が連携してサポートしていくというのが重要であると思っています。

障がい者雇用をすることによって、障がい者側もちろんそうですし、会社側、一緒に働く仲間も実際に色々な変化というのがでてきています。こちらにいくつか書かせていただいていますけれども、その中で、わかりやすく指導するために店舗業務に立ち返り、作業の全体の効率アップに繋がっているということがあります。例をあげますと、曖昧な表現、曖昧な指示は、発達障害者にとっては特に苦手なのですが、例えば店頭にある商品が無くなったので、倉庫の何番目のあたりにあるから取ってきてというのを、つい私達は言ってしまうのですが、この曖昧な表現の為にその方がその倉庫に取りに行った時にとっても悩まれてしまって、なかなか戻って来なかったことがありました。店舗がきちんと倉庫を整理していないから障がい者の方を混乱させてしまったことを反省し、障がい者の方を受け入れるに当たってまず、倉庫を綺麗にすることが大事だということで、店舗のスタッフみんなが倉庫の整理を行ったそうです。

またあるお店で、品出しという一番当社では基本的な仕事があります。その品出しの仕事にとってもすごく悩まれた発達障害の方がいらっしやって、その方が何故壁にぶつかってしまうのだろうかって私達もちゃんとわかりやすいように説明したつもりなのにといいところがありました。そこでジョブコーチから言われたのが、教える側のスキルが足りないと言われ、教える側は相手が理解してもらえないとしか考えていませんでした。障がい者に限らずアルバイトの学生さんが来てもどなたが来ても、相手側がきちんと理解をして、それを確認すること。それが初めて教えたということになるということをお店では学んだと聞いております。そうしたことで色々な意味で、共に育つということで、ご本人もそれから一緒に働く私達にも様々な変化ができてきていると思えます。

<まとめ>

最後にまとめになりますけれども、やはり障がい者の方が気持ちよく働いていただくた

めには、情報をみんなで共有してそれぞれ自分達のできることに、会社側ができること、ご本人が努力できること、そして周りサポート支援機関等がサポートしてくれるところ、それから例えば今回のような大学が送り出す側に対して送る場合に、大学時代の情報共有を次につなげていくことが重要だと思います。障がい者の方を中心に支えていく周りの方たちそれぞれがコミュニケーションをしっかりと取っていくことによって、働き始めての不安、困難な所が少しずつ減っていくのかなと思っています。そしてこれが雇用定着のコツではないかと思っております。発達障害の方はみなさん本当に真面目で、頑張っているのを見てみると、仕事はやりがいがある、毎日仕事に来るのが楽しいというような環境になるために、その方の個性、特性というのを正確に把握して、ともに一緒に働くことができれば障がい者雇用は大きな目標を達成することができるのではないかと思います。

ここにいくつかどのようなことを行えば、雇用管理が行えるのか書いてありますけれども、事前の障がい理解というのは先ほどもお話しましたように、当然必要ではありますがけれども、一緒にその人と働くことによって様々な場面が見えてきます。その場面に一緒に考えながらどういったところがうまくいかなかったのだろう、どこをどうすればもっと困らないんだろうかということ、共に働くことによって問題解決をしていく、考えるのではなくて障がい者の方とお話をしていくということが必要だと思います。

2番目に記載している点は法改正に向けての準備にもあたりますけれども今後、障がい者に対する差別の禁止、合理的配慮の提供義務が企業には課せられます。この中で法律が変わったから、変わるから何の合理的配慮をしなければいけない、こんなことも言ってはいけない、こんなこともしなきゃいけない、そういうことではなくて、障がい者の方と、相互理解をすることがやはり必要であって、その方が求めている配慮というのが何なのかを一般的な特性だけではなくて、その方の個性を見ながら、一緒に話し合いながらコミュニケーションを取って、この方が求めている配慮をこちらが提供する。そういった意味でも、やはり法律が変わっても根本的にやることは、コミュニケーションを取ることであり、基本的な大事なことだと思っています。

よく精神障害の方が、面接の時に「何か配慮して欲しいことありますか？」とお聞きすると、普通に接して欲しいという方がいます。もちろん自己理解が難しいという方でそういう方も多くは、もちろん自己理解はしているけど、そうは言っても一緒に働くにあたってみんなが自分のことどう思っているのかがすごく気になるので普通に接してもらうように頼んで欲しいとか、様々です。それぞれ配慮の方法が違いますので、その人が求めるものというのをしっかりと考えていかなければいけないかと思っております。

最後にはなりますけれども、今後企業も合理的配慮とか色々な法律が変わりますが、共にその方の個性を見て一緒にやっぴり進んでいくということが必要ですし、反対に障がい者の方も発達障害の方も自分の不得意があるかもしれないけれども、働くことで日々成長することができます。恐れずに失敗をしても私はいいと思っています。仕事をフォロー

するのが、会社だと思っています。

これもある発達障害の方にお話を聞いた時に、やっぱり働いてみないとわからないことが多くなった中で、失敗も私もいっぱいした。でもみんなに伝えたいのは、「私は失敗しなさいと言いたいです。」と言っていました。それによって自分も自己成長もできるし、自分のこんな所がやっぱりできなかつた、でもこうすればもっとできることもある、そのためには失敗をしなければ何もわからないという風に言っておりました。これはやはり生の言葉だなと思いましたので、失敗したからこれはもう次はできないということではなくて、失敗から学ぶということはたくさんあると思っております。

そのためにも働く前にやっていっていただきたいことというのは、一番はやはり本人の障がいの受容、自分の特性をきちんと理解をしていただいて、皆さんの協力を得ながらやっていくこと、私も障がい者の雇用に携わってきて思うことは、障がい者を取りまく支援体制がここ数年とてもすごく手厚くなってきたと思います。10年前は支援機関が少なかったり、支援移行事業所といって就職する前にビジネスマナーを学ぶ所がとても少なかったですが、今は就労前に就労支援事業所でしっかり訓練をして就職をされる方がとても多くなりました。今後さらに多くなることと思います。今もある機構で発達障害者の就労支援の作成シートのための委員会メンバーになっていますが、働きながら少し躓いている発達障害の方の為に働く上での支援シートを作り、本人と会社の課題点を洗い出し共通認識をする、そしてその課題に向かって指導支援していくシートです。こちらも4月には完成します。社会、国としても障がい者をサポートする施策は変化していくので働く環境ももっと改善されるのではないかと思います。企業もそれに伴って、しっかりとお互い理解を合せて障がいの方が本当に働きがいを持っていけるように努力をしていきたいと思っております。以上長々とお話させていただきましたけども、今後も、それぞれの立場で皆さんのできることをお互い協力し合っていくことが、働く障がい者の方の力になるかと思えます。今後とも色々な情報がありましたら教えて下さい。

本日は本当にどうもありがとうございました。