

いては特例子会社が行うことによって、障害者の自立を支援している。

特例子会社での職場環境整備の推進に際し、同社では工場設計などにさまざまな工夫を凝らしている。車いすでの移動を考えて通路の段差をなくし、工場内のバリアフリー化を図っている。作業工程をできるだけ細分化・合理化し、効率よく作業が進められるようにすると同時に、ベルトコンベアの位置を低くするなど、製造技術面や安全面に細かな配慮をしている。また、社員からの提案により、片手で楽にはんだ付けができる装置や、車いすを作業台の高さに昇降させる調整装置など、工具の改善や創意工夫がされた補助設備を導入している。

自動車関係の部品は、お客様の生命に関わるものであるだけに、不良品は絶対に出せない、特例子会社でも、品質管理に最も気を遣っている。本社からスタッフを派遣し、個別指導を行うなど技術習得のために様々な工夫をしている。

### 3. 取り組みの効果

地域社会に根ざした社会貢献という意味で、地元の養護学校や聾学校から従業員を採用、地域の障害者の雇用促進に貢献していることから、地域におけるグループ全体のイメージ向上につながっている。

また、健常者と障害者が同じ職場で仕事をすることによって、職場における相互理解が深まることにより、障害者の社会参加が当然のことと思う風土が醸成でき、社会の創造に発展していくことを願っている。

### 4. 今後の課題

これまで同社では、聴覚障害者を中心に雇用し、製造現場での就労という取り組みだったが、今後は、障害の部位の拡大と働く職場開発に努め、ハード面、ソフト面の両面でノーマライゼーションの促進に取り組みんでいきたいと考えている。

特例子会社 会社概要

設立	昭和59年3月30日
資本金	1500万円
出資比率	本社 51% 社会福祉法人 49%
生産品目	自動車用コンプレッシャーシヨムメータの組み立ておよび関連部品の加工（軽自動車用のコンプレッシャーシヨムメータ生産の50%を生産）
社員	67人（障害者61人）
モットー	「障害者だから」という甘えはありません。「キチンと決め」「キチンと守る」ことを徹底して実践すること、やればできるんだと言うことを証明できるよになってきました。

# 企業事例18

～障害者との協働により、全社員の顧客満足への意識改革を実現～

## ◆会社概要◆

本 社 山口県  
創 業 昭和24年  
従業員数 1,580名（平成16年8月31日）  
事業内容 製造小売業

## 1. 取組みの経緯

同社が、障害者雇用を積極的に推進し始めたのは、平成13年のことである。当時の障害者雇用率は法定を下回る水準だったが、積極採用する方針を定め、全社をあげて採用活動を実施し、定着に主眼をおいたOJTを推進した。平成16年3月現在では、全国の店舗で551人の障害者を雇用しており、障害者雇用率は7.5%となっている。

平成12年から13年にかけては、店舗網の拡大と、それに伴う雇用者総数の増加により母集団である常用雇用労働者数が急激に増加し、法定障害者雇用率が1.8%に達していなかった。

そのため、短期間で雇用率改善をめざして、各種方策をとったが、この実現には、経営トップの過去の慣例にとらわれない「一店舗一名、障害のあるスタッフ採用」という強い決断による会社方針と、その「スピードある実行」を求めたことが大きな要因としてあげられる。

## 2. 取組みの状況

この障害者雇用に関する同社の方針は、①全国1店舗あたり最低1名、障害のあるスタッフを採用する、②障害のあるスタッフを労働力として育成することで、本人の社会参加を支援する、③障害のあるスタッフとともに働くことで、（健常者である）社員の顧客サービス意識向上の実現につなげる、④（そして）企業の社会的な使命を果たす、という4点である。

この背景には、すでに障害者雇用を実施していた店舗において、健常者社員が、障害者社員に対して自然体で接し、配慮を要する点と不要な点を直感的に理解し対応していることがあった。この対応は、同社の店舗における顧客への配慮として、社員全員が求められるものと同じであると認識があった。

また、「全国一店舗一人採用」という一律目標の設定により、社員が障害者雇用を特別視しないようになったということもある。

このほか、本部（本社）と店舗をつなぐパイプ役であるスーパーバイザーによる指導や、店長権限採用、成功・失敗事例の共有、公共職業安定所や職業センターの活用促進、職務施行方法の環境整備

につながったと考えている。

同社で雇用されている障害者のうち、約半数(56%)は知的障害者である。担当業務は、主として店内倉庫での商品補充業務であるが、店頭での商品整理や簡単な接客などを担当する社員もいる(※知的障害者中心の採用を意図したわけではないが、上述のような知的障害者が比較的担当しやすい業務が存在したことが、結果として知的障害者の雇用率を高くしている)。

採用基準は、「通勤、食事など日常生活が単独でできる(障害者のための設備改善はしていない)」、「原則週30時間勤務が可能」などとしている。

雇用形態は、一部を除き準社員(フルタイム勤務)である。休日は健常者と同様のシフト制での取得となっている。採用は各店舗の店長権限である。時給も初任金額は健常者と同額となっている。

### 3. 取組みの効果

同社は、障害者および障害者を雇用することを特別な措置とせず、健常者社員が障害者社員をアシストし、ともに働くことにより社員全員の人間の成長による顧客サービス向上をめざすことを主眼と

している。

また、近年、障害をもつスタッフへ、各自の労働実態把握アンケートを実施している。結果は、店舗スタッフや顧客とのコミュニケーション、仕事の充実感、同社での継続雇用希望などの問いには70～80%の肯定的な回答があり、「仕事をもっと任せてほしい」と感じていることがわかった。

また、同社の全店舗採用制度が、頻繁にメディアにとりあげられた効果として、店長やスタッフの意欲向上や、障害者雇用への姿勢を通じて、同社が取り組んでいる社会的貢献事業への注目も高まりつつある。

### 4. 今後の課題

前述したアンケート結果により、同社では障害をもつスタッフのさらなる積極的活用を充分「期待」できると考えている。

	店舗人員*	採用権限	給与	転勤	役割
店長	1人	本部	月給	あり	店舗責任者
店長代行	1～2人	本部	月給	あり	店長不在時代行
準社員	10人	店長、SV**	時給	なし	主力販売員
アルバイト	15人	店長、SV**	時給	なし	補助的な販売員
合計	27人				

\*一店舗の平均人員数 \*\*スーパードバイザー

# 企業事例19

～全社的なフォローアップ体制による  
若年者定着への取り組み～

## ◆会社概要◆

本社 奈良県  
創業 昭和32年  
従業員数 107名  
事業内容 一般貸切旅客自動車運送事業、旅行業法に基づく旅行業

## 1. 取組みの経緯

同社では、高校卒業者のバスガイドを20名程度採用しても、1年後には、5～6名しか残っていないという状況が続いていた。最低限1年間の教習プログラムを履修して、バスガイドとしての基本を習得しなければならず、採用されてもすぐに退社してしまうというケースも多かった。

これにより、採用コストが増大したばかりではなく、必要最低限の人員が確保できないため、在籍しているバスガイド一人あたりにかかる負担も増えていた。さらには、この負担増が、辞める原因を生み出すという悪循環となっていた。

そこで同社では、高校卒業生バスガイドの定着を図ることはもとより、若年者全体のキャリア形成支援や雇用の安定につなげるよう、積極的に様々な施策に取り組み始めている。

## 2. 取組みの状況

同社では、大きく分けて以下の4点について取組みを行っている。

## (1)RJP(Realistic Job Preview、現実主義的な仕事情報の事前提供)の徹底

せっかく入社してもすぐに辞めてしまうのは若年者自身にとっても不幸なことであるとの認識から、入社前と実際に仕事を始めてからのギャップにより辞めてしまうことのないよう、また、他社との比較・選択ができるよう、バスガイドの仕事の良いところも悪いところも理解してもらった上で入社してもらい、若年者がチャンスを失わないように配慮している。

仕事のやりがいや達成感、顧客のダイレクトな反応による手ごたえといった良い点ばかりではなく、覚えなければならぬことの多さや早朝から深夜におよぶ仕事などの厳しい点についても説明し、実際に見てもらったことにより、覚悟を持って入社してもらっている。

## (2)寮生活の義務化

同社では入社後、原則最低1年間は、寮生活を義務づけている。バスガイドは体力勝負の仕事であるため、栄養生が偏らないようにすることを目的として始めたが、他の効果が出てきている。実地教習では、教わった内容をすぐにマスターしていかなければついていけないようになってしまう。しかし、寮の中で、同じ状況におかれている仲間がいることによって、お互いに励ましあったり、カバーしあったりすることができる。寮生活をともにす